

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Katedra pedagogiky

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Bc. Alena Suchomelová

**Profesní předsudky jako limitující faktor práce
pedagogických pracovníků a pracovníků
sociální péče se znevýhodněnými klienty**

Professional prejudices as a limiting factor in the work of teaching
staff and social care workers with disadvantaged clients

Praha, 2016

PhDr. Jitka Lorenzová, Ph.D.

Upřímně děkuji za odborné vedení, trpělivost a ochotu PhDr. Jitce Lorenzové, Ph.D., kterou mi v průběhu zpracovávání diplomové práce věnovala. Také děkuji celé své rodině za podporu a trpělivost během mého studia.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu, a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia, či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne

Bc. Alena Suchomelová

Název práce:

Profesní předsudky jako limitující faktor práce pedagogických pracovníků a pracovníků sociální péče se znevýhodněnými klienty

Abstrakt:

Tématem této diplomové práce jsou profesní předsudky pedagogických pracovníků a pracovníků v sociálních službách v zařízeních se znevýhodněnými klienty, zejména klienty s mentálním postižením, které mohou být limitujícím faktorem práce těchto pracovníků a také kvality života znevýhodněných klientů.

Práce popisuje a shrnuje obecné poznatky o předsudcích a jejich vlivu na život člověka. Zmiňuje vybrané profesní předsudky pomáhajících, dokumentuje je a porovnává míru jejich vlivu na chování a přístup ke klientům jak pedagogických pracovníků, tak pracovníků v sociálních službách. Pokouší se hledat souvislosti předsudečného chování pracovníků a jejich vzděláním. V závěru se práce pokouší hledat doporučení a možná východiska v dané oblasti, která mohou prospět kvalitě života znevýhodněných klientů.

Klíčová slova:

Profesní předsudky, klient, sociální péče, pedagogičtí pracovníci, pracovníci v sociálních službách.

Title:

Professional prejudices as a limiting factor in the work of teaching staff and social care workers with disadvantaged clients

Abstract:

This study is going to focus on professional bias of pedagogical staff and social services workers in facilities with disadvantaged clients, particularly those with mental handicap. Such bias can limit work efforts of workers, and thus effect quality of life of disadvantaged clients. The research gathers and describes general knowledge of bias and its influence on men's life. The study mentions chosen professional bias of workers, documents it and compares degree of its influence on behaviour and approach to clients of both pedagogical staff and social services workers. The research attempts to search for connection between workers' biased behaviour and their education. Last of all, the study aims to search for suggestions and possible solutions of given situations that may be beneficial to quality of life of disadvantaged clients.

Keywords:

Professional prejudices, client, social care, teaching staff, social care workers.

Obsah

Úvod	6
Teoretická část	8
1. Éthos pomáhajících profesí	8
2. Osobnost pomáhajícího	10
3. Postoje, předsudky a stereotypní chování	13
3.1 Postoje	14
3.2 Předsudky a stereotypní chování	18
4. Vzdělání a vzdělávání pracovníků v sociálních službách	
a pedagogických pracovníků v zařízeních sociálních služeb	22
4.1 Pracovníci v sociálních službách	23
4.1.1 Kurz pro pracovníky v sociálních službách	25
4.1.2 Další profesní rozvoj pracovníků v sociálních službách	27
4.1.3 Supervize v sociálních službách	28
4.2 Pedagogičtí pracovníci v sociálních službách	29
4.3 Přímá péče s klientem v sociálních službách	31
Empirická část	33
1. Cíle výzkumu	34
2. Výzkumná otázka	35
3. Metody výzkumu	35
3.1 Výběr modelových situací a otázek pro rozhovor	36
3.2 Analýza získaných dat	37
4. Kvalita výzkumu	38
5. Etika výzkumu	39
6. Výběr výzkumného vzorku	40
7. Sběr dat	42
8. Interpretace zjištěných dat	43
9. Vyhodnocení zjištěných dat	61
10. Výzkumná zpráva	63
11. Doporučení pro praxi	65
Závěr	68
Použité zdroje	71
Seznam příloh	74

ÚVOD

„Invalidita je definována společensky a kulturně daným významem, je to sociální choroba. ... Lidé postižení těžkou invaliditou představují lidskost redukovanou na její holé základy.“

Robert F. Murphy

„I my, kteří se vědomě snažíme žít bez předsudků, jsme v jejich zajetí. Nahlédneme to, když nám nečekaný zážitek otevře komnatu, z níž spatříme svět pod dosud nečekaným úhlem.“

Cyril Höschl

Smyslem této diplomové práce je přispět k hlubší reflexi dosavadního způsobu personálního zajišťování sociálních služeb v zařízeních se znevýhodněnými klienty, práce zdůrazňuje důležitost pochopení samotného znevýhodnění personálem pro úspěšnou práci s klientem a má ambici hledat možná východiska, která by mohla prospět kvalitě života znevýhodněných klientů prostřednictvím vzdělaného, empatického, eticky smýšlejícího pracovníka.

Je otázkou, o čem potřeba reflektovat danou oblast – přístup ke znevýhodněným klientům ovlivněný stereotypy a předsudky – svědčí. Hlavní pohnutkou je snaha poukázat na danou problematiku, přispět k uvědomění si role a moci zjednodušujících přístupů ke znevýhodněným klientům a tím podtrhnout důležitost systematického a kvalitního vzdělávání personálu v práci se znevýhodněnými klienty, jejich nedostatečné ohodnocení a nízké nároky na jejich vstupní vzdělání. Tím tak dát celému problému hlubší smysl. Jsem si vědoma složitosti tématu, neboť - jak uvádí Úlehla (1996, s. 21): *„Za základní rys každé profesionality považuji zacházení s nejistotou volby. Pracovník v každém okamžiku volí, rozhoduje se, vybírá jedno slovo, řešení, nápad, tím opouští všechna ostatní, a to není snadné.“*

A dost možná nejde ani tak o problematiku profesních předsudků, které vždy byly a budou, ale spíše o niterný pocit autorky práce, která má za sebou desetiletou osobní zkušenost s touto problematikou, nejprve z pozice přímého účastníka vztahu pomáhající versus klient, později pak z pozice manažerské, se s tématem vůbec potkat na jakémsi neutrálním území.

Struktura a cíl diplomové práce jsou následující:

V první teoretické části podávám přehled pojmů spjatých s tématem a postupně je uvádím do vzájemných souvislostí.

Ve druhé empirické části na výstupech ze šetření dokladuji odpověď na výzkumnou otázku.

Závěrem shrnuji předešlé kapitoly a naznačuji, kudy by se práce s danou problematikou mohla ubírat dále.

Práce si dává za cíl:

- nabídnout teoretický vhled do problematiky profesních předsudků pedagogických pracovníků a pracovníků v sociálních službách v zařízeních se znevýhodněnými klienty, zejména s mentálním postižením a hledat doporučení v dané oblasti,
- poukázat na problematiku profesionálního přístupu pracovníka ke klientovi,
- vyzdvihnout potřebu efektivní edukace pracovníků v sociálních službách, zacílenou právě na problematiku diskriminace – vědomé, ale i té nevědomé, která poukazuje na váhu osobnostních hodnot pracovníků, jejich morální vyspělost, sociální zdatnost, schopnost sebereflexe a zdůraznit tak potřebu získávat pro sociální péči především pracovníky prosté limitů, kterými bezesporu některé profesní předsudky jsou.

Mnohé o problematice přístupu personálu ke znevýhodněným klientům v zařízeních bylo již popsáno a byla nastíněna východiska. Přesto se zdá, že podobná analýza předsudečného nastavení pracovníků v odborné literatuře není k dispozici, v pedagogickém výzkumu patří téma profesních předsudků spíše mezi okrajové, ačkoli v teoretické rovině se o něm často hovoří. Výzkumy podobného významu bývají zaměřeny více na rovné příležitosti a lidská práva. V České republice se tématy možné diskriminace lidí s postižením zabývají například Michalík, Krhutová, Novosad. V zahraniční literatuře jsou to zejména američtí a britští autoři, například Barnes, Barton, Mercer, Frenchová, Swain a další. Předsudkům v obecné rovině se u nás věnoval například Novák. Tématy andragogickými, týkajícími se efektivity a možnostmi rozvoje profesního vzdělávání se v České republice zabývají například Mužík, Kalnický, Hroník. Průcha k tomuto tématu podává zajímavou teoretickou studii v časopise Lifelong Learning, věnující se výzkumu efektivity vzdělávání dospělých (2014, roč. 4, č. 1, s. 8-22).

Neočekávám ani, že tato práce umožní svým rozsahem dosáhnout cílů beze zbytku. Domnívám se však, že daná oblast nebyla prozatím zcela uspokojivým způsobem zpracována a hlavně nebylo dostatečně poukázáno na úskalí a nebezpečí, která nedostatečně vzdělaný a nevyspělý personál do sociální péče přináší.

TEORETICKÁ ČÁST

1. Éthos pomáhajících profesí

Jedním ze základních motivů pro vstup pracovníků do těchto profesí bývá mezi jinými také velmi často potřeba pomoci druhým lidem, potřeba vykonávat činnost, která dává člověku pocit potřebnosti a užitečnosti, uspokojení nad smysluplně využitou životní náplní. U takového člověka jaksi z principu neočekáváme, že by se mohl dopouštět čehokoli nepřiměřeného, ba co víc, nepříjemného vůči těm, kterým pomoc poskytuje. Přesto se v pomáhajících profesích setkáváme s jednáním pracovníků mnohdy až diskriminujícím, které s pomocí a pomáháním v pravém slova smyslu má pramálo společného. Ovšemže tento fakt ovlivňuje mnoho faktorů, vzájemně spolu mohou souviset, mnohdy lidé takto konají neuvědoměle, bez ohledu na jejich zkušenosti, vzdělání, pracovní pozici. Říci ale, že je tento stav velmi rozšířený, převládající, nebo dokonce, že s ním má zkušenost většina pracovníků, by bylo ode mne ale troufalou spekulací. Bohužel jeho existenci popřít nelze, domnívám se však, že dosud bylo v této oblasti málo vykonáno pro její lepší uchopení, téma je to citlivé, relevantních výzkumů, které by skutečnost diskriminace v pomáhajících profesích více rozkryly, bylo zatím provedeno nemnoho.

Mravní zásady pracovníků pomáhajících profesí upravuje mnoho autorů zabývajících se touto tematikou. Každá instituce poskytující sociální služby má zpracován etický kodex svých pracovníků, kteří pečují o klienty se znevýhodněním. Dále pracovníci procházejí poměrně složitým systémem profesního vzdělávání, které jim ukládá Zákon o sociálních službách č.108/2006 Sb. Zdálo by se proto, že v dané oblasti bylo popsáno mnohé, že je zřejmé, jaký přístup pracovníků je žádoucí a jak ho dosahovat v praxi. Ona ale celá problematika pomáhání není zdaleka tak obyčejná, jak by se mohlo zdát. Úlehla (1996, s. 7) výstižně hovoří o řešení otázky, o kterou se zarazil pravděpodobně každý, kdo se rozhodl pomáhat druhým: „*Proboha, co s tím mám dělat? O pocitech, o nichž se obvykle raději mezi profesionály nemluví.*“

Pomáhající profese obecně mají rozhodně specifické nároky na pracovníky. Na rozdíl od jiných profesí hraje velmi podstatnou roli u pomáhajících profesí ještě lidský vztah mezi pomáhajícím a klientem, hlavním nástrojem pracovníka bývá jeho osobnost. Z různých šetření je tento fakt naprosto patrný, snad jen jeden příklad za všechny: Kopřiva (1997, s. 15) uvádí výsledky dotazníkového šetření u pracovníků domovů důchodců, kteří odpovídali mimo jiné na to, které nejdůležitější schopnosti a vlastnosti ošetřujícího personálu by přáli v případě potřeby

svým blízkým. Odpovědi zněly naprosto jednoznačně ve prospěch pozitivních vztahových dovedností, jakými jsou náklonnost, trpělivost a vcítění (níže o tom i Lorenzová). Teprve poté pracovníci uváděli odbornost personálu. *„Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí.“*

Lorenzová (2001, časopis Pedagogika roč. LI, s. 294-296) naprosto vystihuje podstatu celé složitosti pomáhání:

„Pomáhání jako takové je samo o sobě etickou praxí. Po celá dlouhá staletí mělo jako účinná hodnota vliv na zjemňování mezilidských vztahů a bylo první „prevencí“ lhostejnosti, sobectví a sebestřednosti. Nemělo by však šanci prosadit se, kdyby lidská přirozenost nebyla také sociální povahy a kdyby člověk nebyl odkázán díky své fyzické nedostatečnosti již od počátků svého pobytu ve světě na spolupráci a pomoc druhých. Ukazuje se, že pomáhání je více kulturní hodnotou než instinktivně naprogramovanou kvalitou emocí nebo projevem chování, je výzvou, jíž dopřáváme sluchu. Často v rozporu s naším okamžitým chtěním. Má deontologický rozměr, je mravní povinností a jako takové je jeho odepření spojeno u kulturního člověka s pocitem studu či viny.“

Dále Lorenzová přibližuje jakýsi historický exkurz vývoje pomáhání, jako mravní normy západní civilizace, jejíž dávný základ lze spatřovat v lásce jako agape, dnes zakotvené především v Etických kodexech (vzor Etického kodexu – viz příloha č. 2). Zároveň se pozastavuje nad jakousi transformací celého založení pomáhajících oborů, které se postupně proměnily v humanisticky orientovanou, nedirektivní a na klienta orientovanou filozofii, kdy, jak uvádí Úlehla (1996), je klient jediným držitelem problému, a kde uměním pracovníka je pak dovést klienta k převzetí odpovědnosti za něj.

Tento přerod, tato nová pozice pomáhajícího s sebou může přinášet nová specifika, potíže, problémy a zklamání. Pomáhající může například jednat s klientem z pozice moci, nebo mu naopak může projevovat přílišný zájem, může si nevědomě uspokojovat některé své osobní psychické potřeby, řešit své úzkosti, až v extrémních případech (ne však ojedinělých) můžeme hovořit o syndromu pomáhajícího (podrobně k tomu Schmidbauer, 2008) a syndromu vyhoření.

Lorenzová k tomu dále uvádí, že *„... pokud jde o osobnostní předpoklady pomáhajícího, je třeba mít také na zřeteli určité nebezpečí, které vyplývá ze základního určení pomáhající profese: pro slabé, vnitřně nejisté, zakomplexované, neurotické osobnosti se „pomáhání“ může zvrtnout v nutkavou obsesi, jejímž prostřednictvím řeší hlavně svoje problémy, nikoli obtíže klienta.“*

Toto však nejsou jediná úskalí, se kterými se potýká pomáhání v současném světě. Ale právě jedno z posledních zmiňovaných bude předmětem dalších úvah této práce – osobnost pomáhajícího, jeho limity, předsudky v péči o klienta, polemika nad možnou souvislostí mezi vzděláním pomáhajícího a kvalitou poskytované péče, hledání možných východisek.

2. Osobnost pomáhajícího

Z výše uvedeného je tedy zcela zřejmé, že osobnost pomáhajícího má dost možná největší vliv na kvalitu poskytované pomoci. To, zda je pomoc nastavena optimálně, zda není klient „přepečováván“, zda mu je na druhou stranu poskytnuta pomoc v rozsahu, který je pro něj dostatečně motivující a nastavena tak, aby vedla k rozvoji klienta, a přitom nevyčerpávala pečujícího příliš. To vše je ideál, kterého je v praxi poměrně obtížné dosáhnout. Základním předpokladem pro to je vyrovnaná, zralá, morálně vyspělá a vzdělaná osobnost pomáhajícího.

Z psychologických výzkumů věnovaných utváření osobnosti vyplývá, že jde o proces ovlivněný různými faktory: výchovou v rodině, genetikou, těhotenstvím, porodem, tradicí, kvalitami raného prostředí a péčí v prvních letech života, působením socializace, a též působením školního vzdělávání a výchovy.

V literatuře nalezneme mnoho pojetí, modelů a teorií osobnosti. Nejčastěji se lze setkat s důrazem na to, že:

- osobnost je jedinec jako psychologický celek – skládá se z částí, které jsou propojeny, navzájem souvisí a tvoří jednotu
- osobnost je člověk jako subjekt – člověk jako rozhodující se a jednající bytost, zdroj akce, tvůrce, iniciátor, původce
- osobnost je to, čím se člověk liší od druhých lidí – člověk je vyhraněný, jedinečný, sebevyjadřující se.

Helus (2003, s. 3) uvádí, že lze chápat osobnost jako soustavu vlastností, charakterizujících celistvou individualitu konkrétního člověka, zaměřeného na realizaci životních cílů a rozvinutí svých potencialit.

Základními procesy, při nichž dochází k utváření osobnosti a jejího vývoje, jsou zrání a učení:

Zrání osobnosti lze definovat jako zákonitou posloupnost evolučních (vývojových) a involučních (zánikových) změn ve stavbě a funkci organismu. Hlavní úlohu má v utváření osobnosti z hlediska zrání dozrávání nervové soustavy a soustavy hormonální.

Učení se projevuje přetrvávající změnou v duševní činnosti jedince, navozenou psychologickým účinkem zkušenosti. Na rozdíl od zrání jsou výsledky a účinky učení v nějaké

míře zvrtné vyhasínáním ustavených spojů a přetvářením jejich vzorců. Podmínkou pro účinné učení je odpovídající stupeň zralosti a výkonnosti nervové soustavy.

Osobnost je výsledkem sociální interakce, a to především v sociální skupině. Skupina dává člověku možnost pocitu přináležitosti, jistoty a zakořeněnosti, umožňuje mu růst, ale zároveň na něj působí tlakem svých norem. Dobře přizpůsobená osobnost se označuje jako zralá.

Zde dozajista sehrává důležitou roli také hodnotová orientace osobnosti pomáhajícího. Hodnotové orientace definuje Helus (2003) jako nosná zaměření, která profilují náš život, mobilizují naše vnitřní zdroje. Hodnoty úzce souvisí s morálními normami. Obecně je zastáván názor, že morální normy a hodnoty jsou ponejvíce naučené struktury, které jsou osvojovány nejprve od rodičů, později od učitelů, vrstevnických skupin, sdělovacích prostředků a společnosti.

Hodnotový systém bývá označován jako jádro struktury osobnosti. Může být relativně stabilní, ale určité životní události - u mládeže především - jej mohou podstatně měnit. Přejímání hodnot do hodnotové struktury každého jedince podléhá věkovým zvláštnostem. Mladý člověk klade obvykle důraz na jiné hodnoty, než člověk na sklonku života. Vznik i změny hierarchie hodnot závisí na řadě činitelů (věk, inteligence, vzdělání, výchova, profese, rodina, společenské zařazení).

Pro naše účely vycházejme z toho, že hodnot nabývají různé jevy ve vztahu k lidským potřebám, hodnoty člověk objevuje, hlavně však vytváří (Sak 2000, s. 291).

Pro každou činnost je příznačná hodnotová orientace a v ní zahrnutý cíl. Cílem může být např. nová znalost, dovednost, postoje, ale i zisk či majetek (Kohoutek 2000, s. 263). Nejvyšších stádií hodnotového a morálního vývoje však nemusejí dosahovat a zdaleka také nedosahují všichni jedinci. L. Kohlberg¹ se věnoval této oblasti podrobněji. Na základě analýzy svých výzkumů stanovil, že existují tři základní úrovně rozvinutosti morálního usuzování osobnosti:

- Prvá úroveň – prekonvenční morální usuzování: orientace na trest a poslušnost, správné je to, co uspokojí mé potřeby, eventuálně druhé, mně sympatické osoby, dobré za dobré, zlé za zlé.

¹ Kritikové Kohlbergovi ovšem vytýkají jeho názor, že člověk těmito stádii prochází směrem k vyšší úrovni, čímž vždy opouští odpovídající způsoby chování a vykazuje jiné, na vyšší úrovni. Je však běžné, že člověk se v některých situacích chová vysoce mravně a současně v jiných situacích vykazuje známky nižších stádií.

- Druhá úroveň – konvenční morální usuzování: orientace na dobrý člověk a na zákon a pořádek – zákon platí absolutně, autorita musí být bezpodmínečně respektována, řád bez výhrad dodržován, a to kvůli nim samotným.
- Třetí úroveň – postkonvenční morální usuzování: orientace na sociální dohodu, jednotlivci se vzájemně dohodnou, jakými pravidly se budou řídit společně – uzavřou morální kontrakt, orientace na univerzálně platné morální principy, uplatňované v souladu se svým svědomím

Kohlbergova koncepce tedy sleduje vývoj morálního usuzování od jeho těsné vázanosti na osobní zájem, přes jeho ulpění na aplikaci doslovného znění principu, zákona, pravidla vždy a všude stejně, až po plné uznávání pravidla, ale tak, že toto nás nezbavuje osobní zodpovědnosti. Vrcholná třetí úroveň se pojí s vědomím, že pravidlo je vždy uplatňováno v konkrétních podmínkách a situacích, kdy se jedinec musí rozhodnout a nést zodpovědnost za to, jak dá tomuto pravidlu vejít ve skutek. Tato třetí úroveň předpokládá rozvinutost celé řady osobnostních předpokladů, jako je:

- schopnost pohlížet na situace z perspektiv
- schopnost vymanit se z úzce osobního stanoviska
- jemný smysl pro to, co a proč lidi spojuje nebo rozděluje, i představivost o tom, jak spět k ujednání pohledu
- otevřenost k otázkám po nadosobních principech a složitých cestách jejich uplatňování

Tuto třetí úroveň morálního vývoje osobnosti nerealizuje každý člověk víceméně tak, jak mu přibývá věk, ale právě jenom lidé, vyznačující se rozvinutostí své osobnosti. Výsledkem osobnostního rozvoje je, že se jedinec stává činitelem projektování svých životních cílů, strategických postupů svého sebezdokonalování a tvůrčí přeměny okolností, v nichž žije (Helus 2003, s. 50-52).

Domnívám se, že právě teprve takto vyzrálá osobnost pečujícího je schopna správně uchopit umění pomoci. Lorenzová (2001) uvádí, že „*ideálním pracovníkem pomáhající profese je tedy prosociálně orientovaná zralá osobnost, vědomá si svého životního směřování, s příznivým a realistickým sebepojetím, soudržnou životní filozofií a ustálenou hierarchií hodnot, osobnost bez neurotických či psychopatických rysů, s předpoklady sebereflexe vlastního rozhodování, jednání i emocí, otevřená podnětům, ochotná se sebevzdělávat i procházet pravidelnými supervizemi.*“

Bohužel v reálném životě se s ideálem setkáváme zřídka, do hry vstupuje nekonečná řada faktorů a aspektů. Tyto pro zjednodušení můžeme rozdělit na vnější a vnitřní.

K těm vnějším můžeme řadit například: prostředí, ve kterém je pomoc poskytována, přemíra povinností, chybně nastavený systém, atd. atd. K vnitřním pak patří například: prožívání a emoce pečujícího, jeho postoje, předsudky, stereotypy. Domnívám se, že zejména tyto vnitřní rysy osobnosti jsou natolik obtížně regulovatelné, že jimi velice často mohou pečující zásadně ovlivňovat kvalitu poskytované péče a pomoci. S ohledem na to, že se jedná o obtížně ovlivnitelné, mnohdy neuvědomované charakteristiky osobnosti pečujícího a také proto, že příjemce pomoci bývá velice často v jakési podřízené pozici, se domnívám, že je třeba tomuto tématu věnovat patřičnou pozornost. Že právě tyto přetrvávající získané dispozice mnohdy v praxi pomáhajících profesionálů sehrávají prim, limitují a celkově nastavují vztah pomáhajícího ke klientovi.

Pojďme ale pro pořádek nejprve stručně definovat obecné poznatky o postojích, předsudcích, stereotypním chování člověka a jejich příčinách tak, abychom mohli lépe chápat mnohá jednání pomáhajících a nepodléhali, stejně, jako mnohdy oni, předsudečnému zjednodušování dané problematiky.

3. Postoje, předsudky a stereotypní chování

„Zdravotní postižení je trvalou vlastností jedince, která bývá sociálně nápadná a znevýhodňující, protože může být pro postiženého zařazení do společnosti zdravých lidí obtížné. ... Postoje společnosti k postiženým lidem bývají odmítavé či ambivalentní, často vycházejí z nedostatku porozumění jejich problémům. Postoje se vždy vytvářejí jako výraz snahy o subjektivně jasnější a jednodušší orientaci ve světě. Mají svou racionální i emotivní složku a projevují se v chování. Citová složka vyjadřuje jakési základní hodnotící kritérium, odmítání, či přijetí, jež nabývá na významu zejména tehdy, když lidé o daném problému mnoho nevědí. ... Tyto postoje se těžko mění, mnohdy lze mluvit až o stereotypu, resp. předsudku. Předsudek je charakteristický rigiditou, iracionalitou a obtížnou ovlivnitelností novými zkušenostmi, protože nevyplývá z pochopení určeného jevu, člověk přejímá jeho interpretaci v předem dané zjednodušené formě. Předsudek je nepřesným, emočně zkresleným a nesprávným hodnocením situace, ale pro laika výhodný: nemusí se namáhat uvažováním o věcech, které nezná. Slouží jako laické diagnostické kritérium, podle něhož bývají postižení lidé posuzováni. V postoji k postiženým se projevuje tendence ke generalizaci, sklon vidět je všechny stejně, bez ohledu na jejich individuální odlišnosti. Neschopnost diferencovaného přístupu i neochota změnit názor, mohou souviset s nedostatkem informací, s kognitivní pohodlností a stereotypii uvažování. Jindy může být spíše výrazem emoční blokády, vyplývající z odmítání všeho, co je odlišné.“
(Vágnerová 2012, s. 189-190)

3.1 Postoje

Postoje jsou velmi významným tématem sociální psychologie, utvářejí se působením sociálního prostředí a to víceméně celoživotně. Největší množství jich však vzniká v průběhu první socializace působením rodiny a tyto bývají také nejpevněji zakořeněné, jsou součástí struktury osobnosti (Matějček 2000). Dalším zdrojem postojů jsou pak vlastní zkušenosti, vrstevníci (především v pubertě a adolescenci) a velmi silně také média.

Postoje jsou v literatuře definovány například jako:

- *přetrvávající získaná dispozice chovat se určitým způsobem k určité kategorii objektů.* (Hadj-Mousová 2003, s. 38)

Nebo jako

- *tendence reagovat pozitivně či negativně na určité lidi, situace nebo objekty.* (Mikuláščík 2010, s. 63)

Nebo jako

- *naučené predispozice k celkově příznivé, nebo nepříznivé reakci na daný objekt, osobu, či událost* (Fishbein M. a Aizen I. in Mikuláščík 2010, s. 61)

Nebo jako

- *asociace mezi daným objektem a jeho hodnocením.* (Fazio 1989, s. 155)

Nebo také jako

- *naučené hodnocení objektu nebo činu, které má valenci a intenzitu, ovlivňující chování.* (Perloff 2008, s. 59)

Gordon Allport dokonce tvrdil, že „*postoj je ten nejcharakterističtější a nejdůležitější koncept v americké sociální psychologii*“ (Allport, 1935, in Crano, Prislín, 2008). Je tedy zřejmé, že hovoříme o jakýchsi ustálených modelech chování člověka, které získal v průběhu života a které ho svým způsobem charakterizují navenek. Projevují se pak ve formě sympatií a antipatií, lásky a nenávisti, „fandění“ něčemu či někomu.

Postojem rozumíme především připravenost reagovat určitými pocity, představami a způsoby chování na určité osoby, skupiny, objekty, situace, způsoby chování, předměty a názory. Je možné ho vnímat též jako tendenci k jednání „pro“ nebo „proti“, a to vzhledem k předmětu postoje.

Postoje tedy vyjadřují vztah člověka k nějakému objektu, předmětu nebo jinému člověku. A proto ovlivňuje způsob, jakým realitu člověk vnímá a hodnotí, jaké v něm vyvolává emoce a jak bude reagovat.

Postoje poměrně zásadně ovlivňují naše chování a vztah k ostatním, ovlivňují způsob, jakým člověk vnímá a reaguje na svět, ovlivňují jeho pozornost i chování. Jedná se o subjektivní duševní stav, postoje nevypovídají o skutečné hodnotě předmětu, existují pouze v mysli člověka. Každý postoj má svůj předmět – materiální, nebo jím mohou být i ideje. Postoje jsou tedy zaměřené - intencionální, což znamená, že postoj nemůže být sám o sobě, vždy je nějaký objekt, k němuž se vztahuje. Velmi podstatnou roli v utváření postojů hraje také vnitřní prožívání jedince. Pozitivní či negativní emoce, zažívané v kontaktu s určitým předmětem posilují, či přímo utvářejí nový postoj (např. neúspěch ve školní práci, vyvolávající negativní emoce může být zdrojem negativního postoje ke škole a zobecněním i k vzdělání vůbec – nejen vlastního, ale i jiných lidí). Je patrné, že jsou i hierarchicky uspořádány – z obecnějších postojů vyplývají postoje konkrétnější, nebo naopak.

K čemu tedy vlastně postoje člověku slouží, jaké mají funkce?

- **Postoje slouží ke snadnější orientaci ve světě** – umožňují snáze diferencovat informace, které člověk získává a dát jim určitý význam. Postoje neovlivňují tímto způsobem jen aktuální vztah k realitě, ale usnadňují i volbu jednání, které je v takové situaci považováno za účelné. Slouží jako poměrně jednoduchý, ale výkonný prostředek k hodnocení předmětů a situací.
- **Postoje dodávají jistoty v řešení různých problémů** - Společnost většinou nějakým způsobem posiluje a stimuluje přijetí určitých postojů a odlišné tendence odmítá nebo dokonce trestá. Kategorizováním informací, které dostáváme z našeho okolí, si šetříme mentální námahu při třídění nových událostí, idejí a emocí. Pověstí se snažíme nové poznatky zařadit do již existujících kategorií, čímž si vytváříme organizovanou síť situací a poznatků. Pro člověka je snazší reagovat stejně na kategorie předmětů, než na každý předmět jednotlivě. Postoje tedy zjednodušují poznání, dávají světu kolem nás význam a směřují chování.
- **Mnohé postoje slouží k regulaci chování**, ve shodě s hodnotami a normami dané společnosti, z nichž tyto postoje vycházejí. Trvalejší, obecnější postoje stimuluji v určitých situacích obdobné vzorce chování a tímto způsobem činí lidské jednání srozumitelnějším a předvídatelnějším.
- **Postoje mohou mít ochrannou funkci** – Postoje mohou sloužit jako obrana před nepříjemnými pocity, před nejistotou i ztrátou sebeúcty. Pomáhají udržet pocit vlastní

hodnoty a obrazu vlastního „já“. Sdílení postojů zvyšuje soudržnost ve skupině, stejně jako pocit bezpečí a podpora uvnitř skupiny.

Např. negativní hodnocení někoho, kdo člověku ublížil, mu umožňuje udržet si psychickou rovnováhu a potřebnou sebeúctu. Základem mnoha postojů je potřeba zachování vnitřní vyrovnanosti, takový smysl má *např. obecný odmítavý postoj k bohatým a vlivným lidem*. Podobný význam může mít sdílení názorů a postojů s ostatními lidmi, slouží jedinci jako zdroj jistoty a potvrzení správnosti jeho orientace.

Zdá se tedy, že postoje jsou velmi důležitou součástí osobnosti člověka, v mnohém mu život usnadňují, chrání ho, regulují a dodávají jistotu, ale nesprávně utvořené, zkreslené, velmi zjednodušující a i jinak chybně nastavené postoje pečujícího mohou v pomáhajících profesích napáchat mnoho škody. O tom bych ráda ještě podrobněji níže. Z těchto důvodů se domnívám by mnohdy bylo žádoucí některé nevhodné postoje pečujících upravit tak, aby tyto povětšinou implicitní – neuvědomované – postoje byly žádoucí a nepoškozovaly klienta.

Jak je ale obtížné měnit postoje nám napovídá již struktura postojů.

Postoje jsou tvořeny třemi základními složkami:

- ❖ **Složkou kognitivní** – jak lidé myslí
 - ❖ **Složkou afektivní** – jak lidé cítí
 - ❖ **Složkou behaviorální** – jak se lidé chovají
- Kognitivní (poznávací) složka postoje – je tvořena tím, co o předmětu postoje víme, např. jeho označení a pravidla použití tohoto označení i asociace s předmětem spojené. Jsou to víceméně přesvědčení a představy, názory na věc, tzn., jaké věci jsou, nebo jaké by měly být. Tato složka je postavena na všech informacích, které člověk o věci získal a na rozumových úvahách o věci. Toto vnímání je subjektivní, nemůžeme prokázat, jestli jsou naše informace o předmětu postoje správné, jsme však obvykle přesvědčeni, že tomu tak je.
 - Afektivní (emocionální, citová) složka – tato složka odlišuje postoj od názoru, nebo jiného typu poznání – je totiž složkou hodnotící, hodnotí předmět, k němuž se vztahuje. Afektivní složka postoje může dost zásadním způsobem ovlivňovat rozumové hodnocení, děje se tak prostřednictvím výběru příslušných podnětů, ale i jejich interpretací či eliminací (vytěsněním). Vede k zaměření se na takové informace, které ji budou potvrzovat. Jedná se o složku iracionální, která ovlivňuje interpretaci existujících informací, jejich výběr a dokonce i vnímání.

- Behaviorální složka (chování) – touto složkou se postoj projevuje navenek, jedná se v podstatě o získanou dispozici chovat se určitým způsobem k určitému předmětu. Obsah tohoto chování je určován také oběma složkami předchozími – postoj může být velmi silný a intenzivní, přesto však jedinci nedovoluje aktuální sociální situace postoj projevit navenek (např. negativní postoj k fotbalu v davu rozvášněných fanoušků).

Vzájemné působení těchto jednotlivých složek pak lze vyjádřit jako **konzistenci** postoje. Zejména, je-li soulad mezi složkou kognitivní a afektivní, tím je postoj stabilnější, odolnější vůči vnějším vlivům. Nejméně stabilní složkou je pak složka behaviorální, chování je ovlivňováno danou situací, ve které se projevuje (vnější situace nemusí dovolit toto chování projevit).

Postoje se tvoří v průběhu celého života vždy, když se setkáme s novým předmětem. Největší množství postojů však u jedince vzniká v průběhu první socializace působením rodiny. Tyto postoje jsou také zpravidla nejpevněji zakořeněné a považujeme je za součást struktury osobnosti. Afektivní, hodnotící složka postoje vzniká pravděpodobně nejdříve (zvláště u malých dětí), teprve později se připojuje kognitivní složka, spíše jako racionalizace již existujících hodnocení a emocí. (Matějček, 2000)

Postoje tedy získáváme sociálním učením, dále pak vlastními zkušenostmi. Pozitivní, či negativní emoce, zažívané v kontaktu s určitým předmětem spoluutvářejí nový postoj. Takto se ale utváří jen relativně malá část postojů. Postoje máme i k mnoha předmětům, se kterými jsme se nikdy nesetkali.

Další významnou charakteristikou postojů je uvědomování si svého postoje. Některé postoje si uvědomujeme a víme, že je máme = explicitní postoje, ale každý z nás má i postoje, kterých si vůbec není vědom = implicitní postoje.

Například postoje vůči zdravotně postiženým – navenek můžeme prezentovat, že náš postoj vůči nim je neutrální, dokonce si to i můžeme myslet, mohou však nastat situace, při kterých se náš skutečný postoj projeví a je jiný, nežli naše původní domněnka. Těmito situacemi jsou obvykle automatické odpovědi bez automatické kontroly, nejlépe pod časovým tlakem. Nejzajímavější na implicitních postojích je jejich potenciál predikovat chování, obzvláště chování automatické a nekontrolované. A naopak explicitní postoje jsou lepšími prediktory vědomých odpovědí. (Gálik 2012, s. 20)

Domnívám se, že právě s neuvědomovanými, implicitními postoji pracovníků by se v institucionální sociální péči s klientem mělo intenzivněji pracovat, měly by se diskutovat s odborníky, měly by být předmětem dalšího vzdělávání pracovníků. Uvědomění si sám sebe, to je oblast velmi opomíjená a přitom právě v této profesi tolik potřebná.

3.2 Předsudky, stereotypní chování

„Nejnebezpečnější je ten pracovník, který věří, že to, co říká, je pravda.“

Gianfranco Cecchin

Předsudkům a předsudečnému smýšlení člověka se podrobně věnoval především Gordon W. Allport ve svém klasickém díle ***O povaze předsudků*** (2004). Uvádí, že od klasických dob došlo k významovému posunu u slova předsudek, a to ve třech fázích až ke dnešnímu významu, tak, jak ho vnímáme my. Také uvádí, že nejkratší definice předsudku znamená *smýšlet o ostatních špatně bez náležitého opodstatnění*. Tato je však až příliš stručná, aby mohla problém dostatečně objasnit, nicméně, domnívám se, že dobře vystihuje podstatu věci.

Kde se tedy předsudky berou? Allport, na s. 345 uvádí, že *„žádné dítě se nerodí s předsudky. Vždy si je osvojí. A osvojuje si je hlavně pro naplňování vlastních potřeb. Přesto vývoj jeho osobnosti vždy souvisí se strukturou dané společnosti.“*

K vytvoření předsudku není třeba faktického styku, kontaktu ani přesvědčivých informací. Děti mnohdy nedokáží popsat zdroj získaných informací, reagují často odpověďmi typu „to přece vědí všichni“, „oni jsou takoví“. Rodiče jako informační zdroj neuvádějí, jakkoli je nejpravděpodobnější. A ještě před nástupem do školy se naučí přejímat názory z širšího okolí.

Allport také vychází z předpokladu, že povaha předsudku plyne právě z jeho iracionality, a odpovídá na ni tím, že definuje předsudek jako *„odmítavý, až nepřátelský postoj vůči člověku, který patří do určité skupiny, jen proto, že do této skupiny patří, a má se tudíž za to, že má nežádoucí vlastnosti připisované této skupině.“* Sám zmiňuje důležitý, možná v obecném povědomí často opomíjený fakt, že předsudek může být stejně tak pozitivní, jako negativní povahy. Tvrdí dokonce, že za vznikem negativního předsudku, stojí předsudek „láskyplný“, vznikající z postoje vyjadřujícího loajalitu k vlastní skupině.

Definice Hewstona a Stroebeho (2006, s. 536) označuje předsudek za *„hanlivý postoj, či soubor postojů ke všem nebo většině členů nějaké skupiny.“* Neil Thompson (1997, s. 33) ve své vědecké práci *Antidiscriminatory practice* definuje předsudek jako: *„názor nebo soud, utvořený bez toho, aby byly vzaty v úvahu důležité skutečnosti či argumenty, předpojatý a nesnášenlivý přístup k určitým lidem či společenským skupinám, názor, nebo přístup, který je strnulý a iracionálně udržován i tváří v tvář silným protichůdným důkazům při neustálé nepřítomnosti podpůrných důkazů, strnulý způsob myšlení, založený na stereotypch a diskriminaci.“* I zde se však setkáváme s pojetím předsudku pouze v jeho negativní rovině, objevuje se zde ale pojem stereotyp, který s předsudky úzce souvisí.

Giddens (1999, s. 231) předsudky podobně definoval jako „*apriorní představy o jedinci nebo skupině, které jsou často založeny spíše na informacích „z doslechu“, než na skutečných poznatcích, nové informace předsudkem zpravidla neotřesou*“.

Průcha (2004) uvádí, že někteří odborníci nerozlišují mezi pojmem stereotyp a předsudek, nebo předsudku připisují negativní a stereotypu neutrální, nebo dokonce pozitivní charakter.

Lippmann (1922) stereotypy rozumí „*zkratkovitě představy o věcech, osobách, skupinách a institucích, přičemž tyto zkratkovitě představy jsou připisovány všem jednotlivcům patřícím k dané skupině nebo třídě jevů*.“

Allport (2004) považuje předsudek za druh stereotypu, za zobecnění, podle něhož určitá kategorie lidí má kvalitu jinou, než my sami. Opět se nemusí jednat pouze o očekávání negativních informací. Vždyť přece je všeobecně „stereotypně“ známo, že Angličané jsou klidní, Francouzi galantní, Skandinávci odtažití, Němci pečliví a důkladní ... Opravdu všichni a vždycky?

Hartl (2004) tvrdí, že *používání stereotypu umožňuje rychlé zpracování a uložení informací, i když za cenu jejich zkreslení*.

Novák (2002, s. 11) uvádí, že stereotypy se týkají:

- Iracionálně a afektivně založeného posuzování lidí (zřejmě i zvířat)
- Skupiny. Ten, kdo hodnotí druhého jako příslušníka určité skupiny, nediferencuje
- Slovního hodnocení

Pojďme se ale ještě navrátit k předsudkům, které svým averzním až hostilním postojem vůči osobám mohou tolik ubližovat.

Z odborné literatury vyplývají několikere typologie předsudků. Zde uvádím alespoň některé pro představu, jak je problematika složitá:

Předsudek můžeme rozdělit na základě jeho charakteru:

1. pozitivní
2. negativní

Předsudek můžeme také rozdělit na základě jednotlivých sociálních struktur, na které se předsudečně uvažování obvykle vztahuje, můžeme mluvit o skupinách osob ohrožených diskriminací na základě předsudků.

Pro přehlednost jsem si dovolila je rozdělit na kategorie biologických, kulturních a třídních rozdílů.

Předsudek vytvořený na základě biologických rozdílů

- rodové rozdíly
- rasové rozdíly
- rozdíly na základě vrozených dispozic jedince jako například inteligence, fyzické dispozice, indispozice, do jisté míry také vzhled a temperament
- věk
- sexuální identita, orientace

Předsudek vytvořený na základě kulturních rozdílů

- národnost
- etnická skupina
- náboženství
- jazyková skupina

Předsudek vytvořený na základě třídních rozdílů

- hmotné a finanční zajištění
- „prestíž“ povolání
- vzdělání
- „rodinný původ“

Dalšími typy předsudků – pro tuto práci zajímavými - mohou být předsudky vytvořené na základě subjektivních hodnot jedince vůči klientovi sociálních služeb, tzv. institucionální předsudky, například:

1. sympatie, antipatie.
 2. představa o tom, kdo je „sociálně hodnotný klient“.
 3. představa o reakci klienta na poskytovanou intervenci.
 4. předsudky spojené s věkem klientů
 5. institucionalizované předsudky (dané nastavenými pravidly života v instituci)
 6. předsudky spojené s inteligencí klientů
 7. genderové předsudky (rozdílná specifika péče o klienty muže a péče o klienty ženy)
 8. nepodložené zobecňování (fámy a mýty o předchozích, třeba už i dávno minulých projevech klienta)
- atd. atd.

Pracovníci v sociálních službách, jako součásti sociálních institucí, se tedy obvykle podřizují názorům své organizace. Tyto názory pak považují za morálně správné, pro společnost prospěšné.

Allport (2004, s. 423) dále také uvádí, že „*Člověk s předsudky podmíněnými povahově má rád řád, ale především společenský řád. Bezpečí a určitost, které potřebuje, nachází v jasně dané příslušnosti k institucím*“.

Výše uvedené druhy typologií vycházejí z literatury citované již v předchozích kapitolách a také z mé vlastní profesní zkušenosti. Je patrné, jak komplikovaná oblast pohledů na pojetí předsudečného chování člověka je. Pro snazší zpracování ve druhé, výzkumné části práce se budu proto držet především těch typů předsudečného chování, které znám ze své profese, které mi jsou blízké a se kterými se musím potýkat dnes a denně při kontaktu s pracovníky, kteří pracují v přímé péči s klienty. Mojí profesí je personální vedení několika oddělení v instituci s klienty se zdravotním postižením (mentálním, tělesným i kombinovaným). Vztahy pracovník versus klient jsou mým „denním chlebem“. Boj s negativními předsudky vůči klientům je pro mne tedy velké téma již mnoho let, domnívám se, že bohužel je to boj nikdy nekončící, že život s předsudky a diskriminací je mnohdy nechtěnou, ale bohužel mnohdy neodmyslitelnou součástí života v podobných institucích. Více se otázkám diskriminace lidí se zdravotním postižením věnuje Krhutová ve své dizertační práci (2008). Otázka, domnívám se, proto stojí: Do jaké míry a jakým způsobem se nám daří bojovat s projevy negativního předsudečného chování pracovníků v sociální péči?

V předchozích kapitolách jsem věnovala pozornost již získaným vnitřním dispozicím pomáhajících profesionálů, které limitují a celkově nastavují vztah pomáhajícího ke klientovi – osobnost pracovníka, jeho postoje, předsudky, stereotypní chování. Existuje však jistě spousta dalších aspektů, které mají nemalý vliv na danou problematiku, avšak prostor vymezený rozsahem této práce není zdaleka tak široký, aby je - byť povrchně - mohl obsáhnout všechny. Práce je tedy zaměřena na korelaci pouze vybraných faktorů ovlivňujících však podstatnou měrou vztah pracovníka s klientem. Domnívám se tedy, že jedním z velmi důležitých faktorů ovlivňujících celkové nastavení vztahu pracovník – klient je vzdělání a vzdělávání pracovníků. A to jak specializované, zaměřené na danou problematiku, tak všeobecné vzdělání, dávající pracovníkovi nadhled, umožňující mu chápat situace v souvislostech, rozvíjející analytické myšlení a v neposlední řadě umožňující pracovníkovi rozvoj osobnostně sociálních dovedností.

V následujících kapitolách se pokusím nejprve shrnout alespoň základní informace o vzdělání a vzdělávání pracovníků, které jsou tolik potřebné pro pochopení právě souvislosti

s kapitolami předchozími, tedy především předsudečným smýšlením pracovníků v zařízeních sociálních služeb.

4. Vzdělání a vzdělávání pracovníků v sociálních službách a pedagogických pracovníků v zařízeních sociálních služeb

„K uplatňování osobní a institucionální diskriminace může snadno docházet v rámci systémů sociálních služeb. V takovém případě se ovšem z pomáhající profese stává profese „pomáhající“ útlaku a znevýhodňování. Z tohoto důvodu je nezbytné, aby se sociální pracovníci již během své profesní přípravy učili být vnímaví vůči svým vlastním předsudkům a projevům diskriminace.“ (Navrátil 2003, s. 22)

Tak jako každé povolání si žádá určité vstupní předpoklady a více, či méně odborné znalosti pro jeho výkon, tak je tomu i u pracovníků v pomáhajících profesích, samozřejmě i u pracovníků v sociálních službách a pedagogických pracovníků. A že by nemělo být až tak lhostejno, jaké tyto vstupní předpoklady jsou, je nasnadě, protože pomáhat jako profesionál je umění, se kterým se člověk nerodí.

„V běžném životě považujeme díky slušné výchově za správné přiskočit druhému člověku na pomoc, jakmile to potřebuje, a to bez říkání, bez ptaní a pro samozřejmé dobro věci. Na tokovém chování není nic mimořádného a netřeba z toho dělat vědu. Naopak vědu je třeba z pomáhání dělat všude tam, kde je prohlásíme za své poslání a svou pozici v něm jako profesionální. Profesionální pomáhání považuji za neběžnou a neobyčejnou věc, z níž je zcela na místě vědu dělat.“ (Úlehla 2007, s. 9)

I proto se domnívám, že je třeba snažit se eliminovat negativní vliv vnějších aspektů, které mohou – přímo i nepřímo – ovlivnit celkové nastavení pomáhajícího, jeho vnímání světa a naopak vyzdvihnout a všemožně podporovat význam a vliv těch aspektů, které mají vliv pozitivní.

Těchto aspektů je jistě mnoho, vzájemně spolu souvisejí a ovlivňují se. Na ploše jedné diplomové práce je nelze jednotlivě charakterizovat a hledat vzájemnou souvislost s danou problematikou. Právě proto je toto téma tak obtížně uchopitelné. A čím hlouběji do problému pronikneme, tím více a více se v tomto utvrzujeme. Což ale jistě není špatně, je to průvodní jev většiny podobných polemik a výzkumů. Proměnných může být mnoho, vzájemně spolu korelují. Tedy abychom byli schopni nahlédnout alespoň částečně problematiku vztahů pomáhající versus klient, je zapotřebí mnohé aspekty mírně upozadit, nebo spíše nezohledňovat je do té míry, pokud to není nevyhnutelně nutné. Tedy pro zamyšlení jsem vybrala pouze dvě

proměnné a to velmi zjednodušeně řečeno předsudečné smýšlení a souvislost s dosaženou kvalifikací pomáhajících. Mé úvahy, domněnky vycházejí z mé praxe v tomto oboru. Jakkoli se laikovi může pozdávát tato úvaha zcestná a celou problematiku příliš zjednodušující, čemuž se nebráním a nelze se takovému pohledu divit, já se dále a dále přesvědčuji však o tom, že vzájemná spojitost zde existuje. Ovšemže je také ale třeba konstatovat, že žádnému pomáhajícímu na světě jeho dosažené vzdělání nezaručí, jak profesionálně bude svoji úlohu zvládat. Myslím si ale, že alespoň určitý minimální vztah těchto dvou proměnných existuje.

Následující část proto věnuji obecným faktům o kvalifikaci pracovníků v sociálních službách, které laikovi pomohou získat představu o daném problému co nejblíže představě mé a dají mu možnost hledat souvislosti, tak, jako se je pokouším hledat já.

4.1 Pracovníci v sociálních službách

Pracovníci v sociálních službách jsou ti, kteří v sociálních službách vykonávají přímou péči s klienty, ti, kteří mají nejbohatší zkušenosti s chováním klientů, kteří s klienty tráví nejvíce času v přímém kontaktu v porovnání se všemi ostatními jinými pracovníky, kteří v pomáhajících profesích pracují. Mimo jiné právě proto jejich postoje a smýšlení mohou podstatnou měrou ovlivnit postoje klientů, jejich pohled na svět, jejich sebevědomí, vztahy, vnímání okolního světa. Kvalifikační předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách a další povinné vzdělávání pracovníků v sociálních službách stanoví **Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.** (dále jen „Zákon“) ve znění pozdějších předpisů, část devátá, § 115 – 116.

§ 115 - uvádí okruh všech pracovníků, kteří v sociálních službách vykonávají činnost:

- sociální pracovníci,
- pracovníci v sociálních službách,
- zdravotničtí pracovníci,
- pedagogičtí pracovníci,
- manželští a rodinní poradci

V praxi se v institucionální sociální přímé péči setkáváme nejčastěji s takovými pracovníky v sociálních službách, kteří splňují předpoklady pro:

- **přímou obslužnou činnost**
- **základní výchovnou nepedagogickou činnost**

Pracovníci pro **přímou obslužnou činnost** musejí podle zákona splňovat nejnižší vstupní dosaženou kvalifikaci ukončené základní vzdělání. Pracovníci pro **základní výchovnou nepedagogickou činnost** musejí podle zákona splňovat nejnižší vstupní kvalifikaci ukončené střední vzdělání s výučním listem.

Je tedy patrné, že pro splnění předpokladů pro výkon povolání u pracovníků v sociálních službách není podstatná odbornost dosaženého vzdělání, ale výše dosaženého vzdělání. To samozřejmě není nic zcela neobvyklého, domnívám se, že v mnohých jiných profesích mohou být pravidla obdobná. Nicméně je stanoveno Zákonem, že pro výkon povolání pracovníka v sociálních službách je dostačující výše dosaženého vzdělání, a to základní, respektive střední vzdělání s výučním listem. Tento fakt je dle mého názoru důležité mít na paměti pro další zamýšlení se nad danou problematikou. Nikterak zde nechci snižovat hodnotu našeho základního školství, ani středoškolských učebních oborů. Ovšemže můžeme nalézat spoustu příkladů z praxe, kdy pracovník s nižším vzděláním dosahuje takových kvalit, že opravdu u něj nerozhoduje, jakého vzdělání kdy dosáhl, jeho zralost osobnostní, sociální stojí výše, nežli jeho vzdělání. Takových pracovníků je ale bohužel velmi málo. Daleko častěji to v praxi bývá tak, že výše dosaženého vzdělání predikuje do určité míry například:

- schopnost pracovníka reflektovat svoji práci,
- vnímat problematiku sociální péče v celé šíři,
- porozumět daným hendikepům klientů,
- schopnost analyzovat chování klientů a přiměřeně na něj reagovat,
- zpracovávat potřebnou dokumentaci klienta,
- profesionálně pracovat s předsudky v sociálních službách.

Domnívám se, že toto je jádro celého problému, který se zde snažím nastínit.

Výše minimálního vzdělání pro pracovníky v sociálních službách je tedy daná zákonem. Je to ale pouze minimální hranice dosaženého vzdělání. Pochopitelně tyto pracovníci mohou tedy mít i vyšší vzdělání a velmi často tomu tak i je. Bohužel ale nemalou roli v poměrně vysokém počtu pracovníků s nižším vzděláním hraje také jejich platové zařazení. Pracovníci v sociálních službách bývají zařazeni dle Nařízení vlády č. 564/2006 Sb. a to nejčastěji do 4., nebo 5. platové třídy. Jakým způsobem zařadí zaměstnavatel pracovníka do platové třídy, hovoří v tomto nařízení vlády § 3, odst. 1:

§ 3 Zařazení zaměstnance do platové třídy

Zaměstnavatel zařadí zaměstnance podle § 123 odst. 2 zákoníku práce do platové třídy, ve které je podle nařízení vlády, kterým se stanoví katalog prací, zařazena nejnáročnější práce, jejíž výkon zaměstnavatel na zaměstnanci požaduje. Pokud není tato práce v katalogu prací uvedena, zařadí zaměstnavatel zaměstnance do platové třídy, ve které jsou v katalogu prací zahrnuty příklady prací porovnatelné s ní z hlediska složitosti, odpovědnosti a namáhavosti. “

Nahlédneme-li do tabulky Stupnice platových tarifů podle platových tříd a platových stupňů pro zaměstnance uvedené v § 5 odst. 3 v nařízení vlády č. 564/2006 Sb., zjistíme, že například pracovník v sociálních službách bez započitatelné praxe ve 4. platové třídě má platový tarif **9.270Kč**, v 5. platové třídě je to **10.060Kč**. Zaměstnavatel uznává pracovníkovi započitatelnou praxi v letech až do 32 let praxe (12 platových stupňů). Tedy opět pro příklad: pracovník v sociálních službách v 5. platové třídě po 23 letech započitatelné praxe má platový tarif 13.560Kč. K tomu pracovníkovi náleží ještě obvykle příplatek za práci v nepřetržitém provozu a příplatky za práci v noci, o víkendu, ve svátek, případně osobní příplatek. Celkem se ale plat pracovníka v sociálních službách pohybuje hluboce pod hranicí průměrné mzdy, spíše se blíží mzdě minimální. Kladu si proto již dlouho otázku: Jak kvalitní pracovníky lze získat pro tolik náročné povolání, když jsou takto za svoji práci odměňováni?

Hovoříme-li ale o vzdělání a vzdělávání pracovníků v sociálních službách, nesmíme opomenout hodnotu právě odborné kvalifikace pro výkon profese, které se jistě nemalou měrou podílí na získání těch správných kompetencí. Jedná se v první řadě o absolvování kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách.

4.1.1 Kurz pro pracovníky v sociálních službách

Pro získání odbornosti pro výkon tohoto povolání je „Zákonem“ a Vyhláškou č. 505/2006Sb. MPSV (dále jen „Vyhláška“), kterou se provádějí některá ustanovení „Zákona“, část čtvrtá, § 37 je stanoveno absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách. Minimální rozsah kurzu je vyhláškou stanoven na 150 hodin. Kurz si je pracovník povinen doplnit nejpozději do 18 měsíců od nástupu do zaměstnání (pokud ho neabsolvoval dříve), jak jsem již uvedla výše (§116, odstavec 7 „Zákona“).

Vyhláška stanoví rámcově i obsah kurzu:

„Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se skládá z obecné a zvláštní části.

Obecná část kurzu obsahuje tyto tematické okruhy:

a) úvod do problematiky kvality v sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb,

- b) základy komunikace, rozvoj komunikačních dovedností, asertivita, metody alternativní komunikace,*
- c) úvod do psychologie, psychopatologie, somatologie,*
- d) základy ochrany zdraví,*
- e) etika výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách, lidská práva a důstojnost,*
- f) základy prevence vzniku závislosti osob na sociální službě,*
- g) sociálně právní minimum,*
- h) metody sociální práce.*

Zvláštní část kurzu obsahuje tyto tematické okruhy:

- a) základy péče o nemocné, základy hygieny, úvod do problematiky psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění,*
- b) aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky, základy pedagogiky volného času,*
- c) prevence týrání a zneužívání osob, kterým jsou poskytovány sociální služby,*
- d) základy výuky péče o domácnost,*
- e) odborná praxe,*
- f) krizová intervence,*
- g) úvod do problematiky zdravotního postižení,*
- h) zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba, jestliže toto jednání ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob, včetně pravidel šetrné sebeobrany. “*

Kvalifikační kurz by měl tedy poskytnout potencionálním pracovníkům celou škálu základních odborných informací, které pro výkon profese pracovník v sociálních službách potřebuje. Pochopitelně velmi záleží na vzdělavateli, jakým oblastem a jak do hloubky věnuje při výuce pozornost. Obvykle je ale, při veškeré snaze, spíše nemožné se dostatečně věnovat i tématům etiky profese, rozmanitostem vztahu pracovník versus klient, natož pak přímo předsudkům. A pokud se prostor najde, pak jde spíše o teoretický vhled do problematiky. Domnívám se proto, že i zde můžeme nalézat „hluchá místa“ v systému profesního vzdělávání. Kurz bývá koncipován obvykle do max. kapacity 20 účastníků. Účast na kurzu je vhodná jak pro osoby již pracující v sociálních službách (a pouze si tak doplňující svoji zákonnou vzdělávací povinnost) – tyto osoby si kurz plně hradí, tak i pro jiné, nejčastěji osoby nezaměstnané, které se takto rekvalifikují, tedy nemající často vůbec žádnou praxi v sociální sféře.

Školitel připraví koncepci kurzu tak, aby zahrnovala jak teoretickou část (té je větší objem), tak část praktickou, byť třeba pouze v rámci prostoru školicího střediska. Pro získání praktického náhledu na sociální služby v reálu pak slouží účastníkům obvykle zařazovaná exkurze do vybraného zařízení sociálních služeb. Součástí kurzu je také praxe v některém zařízení sociálních služeb v rozsahu cca 40-70 hodin. Kurz bývá zakončen zkouškou (testem) a úspěšný absolvent získá certifikát. Shrnutí tedy: dosažením minimálního vzdělání daného „Zákonem“ a absolvováním tohoto akreditovaného kurzu je pracovník připraven započít erudovaně vykonávat profesi pracovníka v sociálních službách.

4.1.2 Další profesní rozvoj pracovníků v sociálních službách

„Požadavky na znalosti a dovednosti člověka v moderní společnosti se neustále mění a člověk, aby mohl fungovat jako pracovní síla, byl zaměstnatelný, musí své znalosti a dovednosti neustále prohlubovat a rozšiřovat. Vzdělávání a formování pracovních schopností se v moderní společnosti stává celoživotním procesem.“ (Koubek 2008, s. 252)

Jen „dobrá“ sociální služba se stará o odborný růst svých pracovníků, tedy lidí, kteří přímo poskytují sociální službu. Jak? Pracovníci služby mají sestavený plán profesního růstu, mohou pravidelně konzultovat svou práci s nezávislým odborníkem a chtějí a mohou se vzdělávat tak, aby mohli zajistit stanovené osobní cíle klientů a také naplnit „veřejný závazek“ služby.

Jak jsem již výše stručně uvedla, §116, odstavec 9 „Zákona“ uvádí, že: *„Zaměstnavatel je povinen zabezpečit pracovníku v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Účast na dalším vzdělávání se považuje za prohlubování kvalifikace podle zvláštního právního předpisu 43. Další vzdělávání se uskutečňuje formami uvedenými v § 111 odst. 2. Ustanovení § 111 odst. 1, vět druhé až čtvrté a odst. 3 až 6 a 8 platí obdobně s tím, že program akce odborného charakteru podle § 111 odst. 6 se týká oboru činnosti pracovníka v sociálních službách. Povinnost účasti na dalším vzdělávání podle věty první se nevyžaduje za kalendářní rok, v němž pracovník v sociálních službách absolvoval akreditovaný kvalifikační kurz.“ (Zákoník práce, § 230)*

Formy dalšího vzdělávání podle ustanovení „Zákona“ jsou pro pracovníky v sociálních službách vhodné tyto:

- účast v kurzech s akreditovaným programem - uskutečňuje se na základě akreditace vzdělávacích programů udělené ministerstvem. Nabídka akreditovaných kurzů je dnes velmi bohatá, téma si zaměstnavatel pro pracovníky zpravidla vybírá dle aktuální provozní potřeby (např. transformace soc. služeb, syndrom vyhoření, týmová spolupráce, etika profese, klienti s problémovým chováním, aktuální změny a výklad legislativních norem, sexualita klientů a partnerské vztahy atd. atd.)
- odborné stáže - rozumí se výkon odborné činnosti na základě písemné smlouvy mezi zaměstnavatelem a zařízením zajišťujícím odbornou stáž v maximálním rozsahu 8 hodin ročně

- účast na školicích akcích - rozumí se vzdělávací akce v maximálním rozsahu 8 hodin ročně organizovaná zaměstnavatelem nebo odbornou organizací, jejíž je zaměstnavatel členem.

Téma školicí akce vybírá zaměstnavatel pro své pracovníky dle aktuální potřeby organizace, např. individuální plánování s klientem, plány péče, sexuální protokol, transformace soc. služeb atd. Toto další zákonné vzdělávání pracovníků v sociálních službách je tedy povinné pro všechny pracovníky, kteří pracují v přímé péči s klienty. Povinnost pracovníka v sociálních službách za kalendářní rok absolvovat 24 hodin tohoto vzdělávání se může na jednu stranu jevit jako poměrně rozsáhlá a dostačující, ale z vlastní zkušenosti bych si dovolila o tom polemizovat. Většina pracovníků vnímá toto povinné vzdělávání jako „nutné zlo“, málokterý pracovník očekává, že by mu tato forma vzdělávání měla přinést cosi nového, změnit jeho postoje, co by uplatnil ve své profesi. Ovšemže, hodně záleží na školiteli a daném tématu. Mnohdy téma pracovníky osloví a podnítl třeba i další diskuzi mezi kolegy. Mnohem častěji se ale k tématu pracovníci nevracejí, pokud po čase navedu řeč a ptám se jich, zda si vzpomenou na nosné myšlenky školení, kterým prošli, obtížně již pátrají v paměti. Tomuto aspektu – efektivitě dalšího zákonného povinného vzdělávání – bych se ráda alespoň částečně věnovala ve výzkumné části práce.

4.1.3 Supervize v sociálních službách

Jednou z dalších závazných norem v sociálních službách (mimo Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení Zákona o soc. službách), kterými se poskytovatelé soc. služeb musejí řídit, jsou tzv. Standardy kvality. *„Standardy kvality sociálních služeb doporučené MPSV od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1. 1. 2007., Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.“* (Vyhláška 505/2006 Sb.)

Standardy kvality se zabývají kvalitativní povahou poskytovaných služeb, tím, jak jsou zabezpečeny podmínky ve službě, jaká je povaha vztahu mezi klienty a pracovníky, jak jsou chráněna práva a důstojnost klientů, jak jsou naplňovány principy individuálního poskytování služby a směřování k sociálnímu začleňování osob. Standardů kvality je v současné době celkem 15, každý standard má několik kritérií, která musí mít poskytovatel zpracovaná.

Standard kvality č. 10, uvedený ve Vyhlášce, kritérium e) říká: *„Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální*

služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka. “ Pro účely naplnění ustanovení tohoto standardu si poskytovatelé většinou pro své pracovníky volí právě podporu supervizora, ačkoli je supervize ve Standardu č. 10, kritériu e) podmíněna nepřímo.

Ve svých počátcích měla supervize v sociální práci významnou spíše řídicí a administrativní, tedy kontrolní funkci. V dalších etapách vývoje získává pak svoji autonomní teoretickou základnu. Supervizi v dnešním pojetí můžeme rozumět jako jakémusi dohlížení na práci personálu v sociální péči a má několik základních funkcí:

Vzdělávací funkce supervize se týká především rozvoje dovedností a schopností supervidovaných. V této rovině supervize rozvíjí především schopnost naslouchat a porozumět klientovi, reflektovat své reakce a odezvy na klienta, chápat dynamiku procesů, jež probíhají ve vztahu s klientem, chápat dopady svých intervencí ve vztahu s klientem a zkoumat další způsoby práce s podobnými situacemi klientů.

Podpůrná funkce supervize vychází z předpokladu, že pracovníci pomáhajících profesí se denně setkávají s emocemi svých klientů jako je zoufalství, bolest, roztržštěnost, beznaděj, a to na ně nevyhnutelně působí. Supervize v tomto smyslu plní funkci prevence před hromaděním těchto emocí u pracovníka. Pokud pracovník nevěnuje pozornost těmto emocím, vede to časem ke stresu a syndromu vyhoření.

Řídicí funkce supervize plní funkci kontroly kvality poskytovaných služeb. Nejen málo zkušený a začínající pracovník pomáhající profese potřebuje mít k dispozici někoho, kdo se dívá na jeho práci. Potřeba takového nadhledu vyplývá obecně z toho, že každý člověk, tedy i pomáhající, má svá „slepá místa“ z nevyhnutelných lidských selhání, citlivých oblastí v důsledku vlastních zranění a předsudků. Supervizor, i když není nadřízeným supervidovaných, nese vždy určitou zodpovědnost za správné vykonávání jejich práce a zejména za to, že jejich práce bude odpovídat stanoveným etickým standardům.

Supervize sice ve své podstatě není další formou vzdělávání pracovníků, ale může poměrně šetrným způsobem formovat postoje pracovníků a jejich vztah ke klientům, může prospět správnému uchopení celého fenoménu pomáhání, může pomáhat vyrovnat se s problémy plynoucími z každodenního kontaktu se znevýhodněnými klienty.

4.2 Pedagogičtí pracovníci v sociálních službách

Další skupinou pracovníků, kteří se při výkonu profese v zařízeních sociálních služeb dostávají do přímé péče s klienty, jsou i – mimo jiné profese - pedagogičtí pracovníci. Často to

v zařízeních bývají právě oni, kdo pracují v přímé péči, tráví s klienty mnoho času v jejich prostředí, připravují metodiky práce s klienty, promýšlejí optimální nastavení péče, podílejí se nemalou měrou na tvorbě individuálních plánů s klienty a pracovníky v sociálních službách. Ovšemže, každé zařízení sociálních služeb má systém kompetencí pracovníků nastaven podle svých provozních potřeb, někde to bývají spíše sociální pracovníci častými účastníky přímé péče (vedle pracovníků v sociálních službách). Bohužel ale pro své pracovní povinnosti spjaté s agendou sociálně právní komunikace s úřady, soudy, zřizovatelem apod. bývají natolik vytíženi, že pro přímou péči s klienty jim už nezbyvá dostatek prostoru.

Tedy po pracovnících v sociálních službách to bývají často právě pedagogičtí pracovníci, kteří s klienty tráví mnoho času v jejich přirozeném prostředí, dobře je znají, setkávají se s jejich každodenními problémy, znají specifika péče o ně, řeší nepříznivou životní situaci klientů ve spolupráci s dalšími pracovníky.

A právě toto je důvod, proč jsem pro tuto práci zvolila hledání souvislostí mezi dvěma pracovními pozicemi, jejich předsudečným smýšlením a vazbou na vzdělání a vzdělávání těchto pracovníků. Nevím, zda dokáži tuto vazbu dostatečně obhájit, zda naleznu opravdovou souvislost, zda dojdou potvrzení, že vliv vzdělání na smýšlení a chování pracovníků v sociálních službách existuje, jakkoli není zdaleka jediným a nejpodstatnějším, který rozhoduje o kvalitě poskytované péče. Takovou ambici rozhodně nemám. Přála bych si však, ukáže-li se, že tato myšlenka není zcestná, aby jí byl vždy dáván dostatečný prostor při nastavování pravidel pomáhání (těmi, kdo jsou v tomto kompetentní – zákonodárci, MPSV, zřizovatelé ...), aby se téma diskriminace plynoucí z nevhodného přístupu ke znevýhodněným klientům v sociální péči stalo nedílnou součástí vzdělávání budoucích pracovníků v sociálních službách.

Stručně tedy alespoň to podstatné o pedagogických pracovnících v sociálních službách: Jak jsem již výše uvedla, pedagogičtí pracovníci patří do okruhu pracovníků stanovených Zákonem o sociálních službách, kteří v těchto službách vykonávají činnost. Jejich předpoklady pro výkon činnosti pedagogických pracovníků, pracovní dobu, další vzdělávání a kariérní systém stanoví **Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících**. Ten také v § 2, odstavci 1 v poslední větě říká: „*Pedagogickým pracovníkem je též zaměstnanec, který vykonává přímou pedagogickou činnost v zařízeních sociálních služeb.*“

Hlava IV Zákona o pedagogických pracovnících, § 24 stanoví další vzdělávání pedagogických pracovníků – i těch, kteří pracují v zařízeních sociálních služeb. Zákon sice neukládá těmto pracovníkům přímo časově danou roční povinnost dalšího vzdělávání, jak je tomu u pracovníků v sociálních službách (ale i u sociálních pracovníků a např. i u zdravotnického personálu), ale ukládá jim povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovují,

udržují a doplňují kvalifikaci. A dále také povinnost samostudia. V praxi sociálních zařízení to bývá tedy obvykle věcí zaměstnavatele a pedagogického pracovníka, jakým způsobem se dohodnou na dalším vzdělávání – zohledňuje se především studijní zájem pedagogického pracovníka, potřeby a rozpočet organizace. Dalším vzděláváním pak bývají nejčastěji různé kurzy muzikoterapeutické, logopedické, kurzy pro pochopení lidí s mentální retardací, s poruchami autistického spektra, kurzy týkající se individuálního plánování s klientem atd., nabídka je dnes velmi pestrá. Kurzy mívají hodinovou dotaci od několikahodinových po mnohasethodinové, jdoucí už opravdu do hloubky dané problematiky a bývají akreditované.

4.3 Přímá péče s klientem v sociálních službách

Přímá péče s klientem je taková péče, kdy pracovník přichází ve své profesní praxi do úzkého a dlouhodobého kontaktu s klientem sociálních služeb. Jedná se o komplexní péči, zahrnující činnosti dané „Vyhláškou“ a další činnosti, které jsou potřebné pro optimální pomoc a podporu klienta tak, aby mohl žít životem co nejvíce se podobajícím životu běžné populace.

Z výše uvedených údajů o pracovnících v sociálních službách a pedagogických pracovnících působících v sociálních službách je patrné, že přímou péčí s klienty mají obě pracovní pozice ve své pracovní náplni obsažené v rozdílném rozsahu.

Pracovníci v sociálních službách mají přímou péči s klientem jako hlavní součást své pracovní náplně.

Pedagogičtí pracovníci mají přímou péči s klientem obvykle ve své pracovní náplni zakomponovanou pouze z části tak, aby klienta dobře poznali, aby věděli, jak a v jakých životních situacích reaguje. Dále nejčastěji provádějí výchovně vzdělávací činnosti zaměřené na vytváření a rozšiřování vědomostí, dovedností a návyků klientů, včetně rozvíjení jejich zájmové činnosti s využitím pedagogických metod. Zabezpečují taktéž léčebnou a pracovní terapii klientů a základní ošetrovatelské úkony na oddělení.

Z důvodu omezených finančních prostředků určených v sociálních službách na platy pracovníků v přímé péči s klienty pracují z valné většiny v přímé péči s klienty pracovníci v sociálních službách. Pedagogičtí pracovníci, s ohledem na jejich odbornou činnost a potřebné kvalifikační předpoklady pro výkon takové činnosti, jsou pro sociální služby „drahými“ pracovníky. Z těchto důvodů pedagogů v sociálních službách pracuje v přímé péči s klienty nepoměrně méně, než pracovníků v sociálních službách.

Kvalifikační předpoklady potřebné pro výkon povolání pracovníků v sociálních službách i pedagogických pracovníků jsou uvedeny výše v textu. Je tedy zřejmé, že s klienty v přímé péči pracují jak pracovníci, kteří mají základní vzdělání, ale i pracovníci, kteří dosáhli

vysokoškolského vzdělání. Ve výzkumné části práce se pokouším odlišnost postojů a pohledů na klienta popsat a analyzovat. Fakt, že pracovníci v přímé péči s klienty obrovskou měrou ovlivňují svými postoji život klientů, je zřejmý.

Cílem předcházejících kapitol teoretické části práce bylo nastítnit profesní profil pracovníků, kteří pracují v přímé péči s klienty v sociálních službách a u kterých mohou předsudky limitovat jejich optimální přístup ke klientovi. Zároveň bylo cílem toto vše uvést do souvislostí s jejich vstupním vzděláním a další doplňující odbornou kvalifikací.

EMPIRICKÁ ČÁST

Empirická část práce čerpá z myšlenkové tradice Dürkheimova konceptu sociálního faktu a jeho tvrzení, že sociální jev nelze vysvětlit sám o sobě, ale jen jinými sociálními jevy. Tedy existenci předsudečného smýšlení pomáhajících pracovníků jako limitujícího faktoru jejich práce a vliv úrovně jejich vzdělání je v tomto ohledu možno vnímat jako soubor sociálních faktů působících v různých situacích, podmínkách, za různých okolností.

V následujícím textu se pokusím přiblížit téma předsudků jako limitujícího faktoru u pracovníků v sociálních službách a pedagogických pracovníků na modelových situacích přímo z praxe. S těmito situacemi se setkává pracovník při práci s klientem velmi často, prakticky můžeme hovořit o tom, že denně. Ovšemže vliv na jejich vyhodnocování pracovníkem má i fakt, že je třeba si práci zjednodušit, že není možné nad každou situací dlouze přemýšlet, zda je reakce na ni správná, či zda by pracovník mohl zareagovat jinak, vyzkoušet jiný přístup ke klientovi apod. Pro takovou reflexi není v každodenním kontaktu s klienty prostor. A předsudečné smýšlení nám právě z těchto důvodů pomáhá zvládat každodenní činnosti. Toto zjednodušování by se ale nemělo stávat limitem v poskytované péči.

Jsem si vědoma, přestože se ve většině uváděných příkladů jedná o reálné a konkrétní situace, které pracovníci se znevýhodněnými klienty skutečně zažívají, že jejich kumulovaná prezentace na nevelkém prostoru může psychologicky působit jako jednostranný sled (jen) negativních stránek jejich života. Život lidí se zdravotním postižením není (jen) sledem negativ a v předkládané práci se důrazně distancuji od pojetí modelu osobní tragédie v náhledu na životy lidí s postižením.

Taktéž bych ráda na tomto místě poukázala na skutečnost, že je účelné a důležité rozlišovat mezi předsudky a vlastní diskriminací (chápáno ve smyslu znevýhodnění). Předsudky lze chápat – jak jsem již výše v textu uvedla – jako apriorní, obvykle nepříznivé představy a postoje vůči skupině, v mé práci tedy znevýhodněným zdravotně postiženým klientům v zařízeních sociální péče, zatímco diskriminace je již skutek, který se děje na těchto klientech. Z toho tedy plyne, že ne každý předsudek musí zákonitě vyústit v diskriminaci a naopak ne každé znevýhodnění musí být způsobeno předsudečným smýšlením, nýbrž například neznalostí, necitlivým přístupem pracovníků apod.

Soustředění proto zaměřuji pouze na předsudky pracovníků, které mohou (ale nemusejí!) předcházet diskriminaci a potlačování práv klientů. Přesto lze předpokládat, že tam, kde se předsudky vyskytují mezi pracovníky v hojné míře, kde jsou běžnou součástí kultury dané instituce, kde se s nimi nepracuje, jako s něčím, co je třeba jednoznačně pojmenovávat,

objasňovat jejich podstatu a cíleně eliminovat, je půda pro diskriminaci klientů bohužel dobře předpřipravena.

Modelové situace, které dále v textu uvádím a na postojích jednotlivých pracovníků reprezentujících vzorek se pokouším je charakterizovat, jsou pouze velmi malou ukázkou všemožných situací a dilemat, ve kterých se s předsudečným smýšlením u pracovníků setkávat lze. Jistě by bylo vhodné a více důkazné uvést takových situací mnohem více. Smyslem práce ale není dokumentace všech takovýchto kontroverzních situací, ale spíše vzhled do tohoto problému. Je tedy i zřejmé, že „utká-li“ se s daným problémem jiný výzkumník, může jádro problému shledat v situacích odlišných.

Pro účely zpracování výzkumného problému jsem zvolila deskripci reakcí pracovníků na vybrané, v rozhovorech simulované, modelové situace s předsudečným podtextem. Z důvodu mého profesního působení jsem pro výzkum zvolila rozhovory s pracovníky dvou zařízení sociální péče, která poskytují péči zdravotně postiženým osobám s mentálním postižením a eventuálně s přidruženou tělesnou nebo smyslovou vadou. K těmto zařízením mám blízko: v jednom z nich pracuji a druhé znám pracovně také velmi dobře, s mnohými pracovníky bývám v častém úzkém pracovním kontaktu. Spektrum postižení klientů těchto zařízení je velmi široké, jedná se o postižení jak mentální, tělesné, tak i smyslové. Obě tato zařízení jsou příspěvkovými organizacemi Pardubického kraje, poskytují péči klientům především z tohoto regionu. Poskytovaná péče je u obou zařízení také nastavena obdobně, zřizovatelem je v obou případech Pardubický kraj. Posláním těchto organizací je poskytovat službu zaměřenou na podporu rozvoje schopností a nezávislosti uživatelů služby - klientů, podporovat je v možnostech vést běžný způsob života a v rozhodování o osobních záležitostech a také jim poskytovat pomoc při ochraně a uplatňování práv a oprávněných zájmů.

1. Cíl výzkumu

Zjistit, zda pedagogičtí pracovníci a pracovníci v sociálních službách v zařízeních se znevýhodněnými klienty, přemýšlejí a argumentují o předložených modelových situacích z profesní praxe z pozice profesních předsudků.

2. Výzkumná otázka

Potvrzují rozhovory s respondenty nad modelovými situacemi demonstrujícími vybrané předsudky v sociálních službách možnou souvislost mezi smýšlením těchto pracovníků a výší jejich dosaženého vzdělání (všeobecného i odborného)?

3. Metody výzkumu

Provádění výzkumů v oblasti témat zdravotního postižení naráží na řadu obtíží. Výzkumy a průzkumy, které jsou prováděny, se vztahují vždy jen k určité části lidí s postižením a možnost zobecnění výsledků výzkumu na celou populaci lidí s postižením bývá z tohoto důvodu obtížná a může být sporná. Je pak velmi obtížné najít spolehlivého společného jmenovatele (pro účely stanovení „reprezentativního“ vzorku) byť v rámci jednoho druhu zdravotního postižení, natož celé populace lidí s postižením. Aby bylo možné provést skutečně reprezentativní šetření pro celou populaci lidí s postižením, musely by se v rámci něj provádět desítky, možná stovky výzkumů pro každý typ, hloubku a dobu vzniku postižení a podobně, což je v praxi nemožné. Každý výzkum v oblasti zdravotního postižení je proto nutně poznamenán vysokou mírou zjednodušení ve formě určitého výběru zdravotního postižení a jeho dalších specifik.

Obecně je měření předsudečného smýšlení již z principu problémové. Už samotný sběr dat představuje značně kontroverzní a vysoce citlivé téma, neboť předmětem sběru jsou většinou údaje vypovídající o neuvědomovaných, ale i uvědomovaných nejčastěji negativních postojích respondentů. Vyhodnocování těchto dat pak představuje další riziko v podobě subjektivního pohledu na věc výzkumníka. To ale nemusí znamenat, že závěry výzkumu nejsou užitečné. Jen nesmíme předstírat jiným, a především ne sobě, že závěry musí nutně platit pro každého.

Z výše uvedeného je zcela zřejmé, že pro dosažení výzkumného cíle bude vhodné využít výzkumných metod vhodných pro kvalitativní výzkum. Nejde nám přeci o kvantifikaci sociálních jevů, ale o snahu proniknout do hloubky problému, popsat a porozumět daným jevům pokud možno v celé jejich šíři. Jde nám o to zjistit, jak určité jevy vnímají samotní respondenti, jak se tyto odehrávají v reálném prostředí. Creswell (1998 in Hendl, 2005) kvalitativní výzkum definuje jako proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří jeho komplexní obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách. Optimální metodou pro co nejhlubší průnik do problému

se proto jeví rozhovor. „*Rozhovor patří mezi metodu sběru dat v kvalitativním výzkumu. Někteří z autorů v tomto směru hovoří o tzv. hloubkovém rozhovoru, prostřednictvím něhož dochází ke zkoumání členů určitého prostředí, specifik sociálních skupin s cílem získání a pochopení jednání nebo událostí.*“ (Švaříček, Šedřová 2007, s. 159)

Hendl (2005, s. 168) uvádí, že mezi nevýhody kvalitativních rozhovorů patří ale to, že jejich vedení je velice obtížné. Občas vznikají potíže se zobecňováním výsledků. Analýza i sběr dat jsou časově náročné. Výsledky jsou snadno ovlivnitelné výzkumníkem a jeho osobními preferencemi. Právě proto je velmi obtížné s respondenty takový rozhovor vést, pokud je třeba zajistit, aby otázky a předkládané modelové situace nijak nenapovídaly (v našem případě) o účelu a potřebách výzkumu a sběru důležitých dat, aby své výpovědi právě z tohoto důvodu respondent neovlivňoval. Mohl by pak mít snahu dělat se „lepší“. Tedy po celou dobu rozhovoru by měl respondent mít jistotu, že jakákoli jeho odpověď, názor, pocit, postoj jsou pro výzkum cenné a správné. A že právě autenticita jeho výpovědi je to, o co nám jde. Pokud by některý z respondentů nabyl dojmu, že by ho jeho výpovědi a názory mohly jakkoli dehonestovat, nemusel by být upřímný, jeho výpovědi by tím mohly být ovlivněné.

Přesto bylo třeba respondentům pečlivě objasnit účel rozhovorů, alespoň rámcově, alespoň do té míry, do jaké to bylo možné pro získání důvěry a jistoty. „*Důležité je získání pravdivé odpovědi od respondenta. ... Důležitý je i způsob kladení otázek, otázky by měly být jasné, citlivé, neutrální a otevřené. Správná otázka dává dotazovanému možnost použít vlastní slova, bez toho aby mu byla vnucována nějaká odpověď. Dotazovaný musí vyjádřit svůj vlastní názor a pocit. Zároveň může samostatně navrhovat vztahy a souvislosti. Nikdy nepředkládáme (na rozdíl od strukturovaného rozhovoru) předem určené formulace odpovědí. Vedení kvalitativního rozhovoru je umění i vědou zároveň. Vyžaduje dovednost, citlivost, koncentraci, interpersonální porozumění a disciplínu.*“

Z výše uvedených důvodů bylo třeba důkladné promyšlené přípravy rozhovorů o modelových situacích, zvážení celé struktury rozhovoru a odzkoušení si vedení připraveného rozhovoru na vzorku pracovníků, kteří však následně nebyli respondenty hlavního výzkumného vzorku.

3.1 Výběr modelových situací a otázek pro rozhovor

Pro výběr situací a otázek které byly respondentům při rozhovorech předkládány, mi inspirací byly mé dosavadní profesní zkušenosti - několik let i v přímé péči s klienty, kolegy mi tehdy právě byli pracovníci v sociálních službách a pak současných několik let na pozici manažerské, kdy je mimo jiné mojí pracovní náplní i dohled nad kvalitou poskytované péče,

odhalování a případně eliminace chování pracovníků, které by mohlo vést k potlačování práv a potřeb klientů. Nástin, nebo chcete-li scénář modelových situací, při kterých se může začít odvíjet spirála předsudečného smýšlení pracovníků a následně i možného diskriminujícího chování vůči klientům, „nosím v hlavě“ dá se říci mnoho let. I to je důvod, proč jsem si zvolila toto téma ke zpracování v mé diplomové práci.

Pro samotný výzkum jsem připravila celkem devět vybraných situací, kdy se předsudky vůči klientům mohou například projevit. Jistě takových podobných existuje ještě mnohem více, nebo bychom mohli polemizovat o tom, zda u těchto vybraných můžeme hovořit o předsudcích, či se jedná o nějakou mírnější formu přístupu. Tedy znovu bych ráda upozornila, že výzkumem nemám v úmyslu mapovat veškeré projevy předsudečného smýšlení pracovníků ke klientům v sociálních službách, ani tyto předkládané situace nepovažuji za nejmarkantnější příklady profesních předsudků. Je to pouze můj subjektivní úhel pohledu na danou problematiku a má subjektivní potřeba se s problémem potkat při této příležitosti. Předkládám je zde čtenáři k zamyšlení a případně k dalšímu rozvinutí v případných dalších podobně zaměřených výzkumech, neboť já jsem se dosud s podobnou konkretizací a uchopením problému v česky psané odborné literatuře nepotkala.

3.2 Analýza získaných dat

Pro vlastní šetření jsem zvolila formu rozhovoru pomocí návodu. Dle Hendla (2005, s. 174–175) se jedná o určitý seznam otázek či témat, které je třeba s respondentem v rámci interview probrat. Samotný návod tak zajistí, že bude probráno s respondentem vše potřebné a zároveň mu dává větší možnost volnosti i kreativity při vedení rozhovoru. Rozhovor umožňuje udržet jeho vlastní zaměření. Samotné rozhovory jsem – po domluvě a se souhlasem respondentů zaznamenávala na diktafon, abych následně mohla pečlivě a přesně získaná data analyzovat a autenticky přenést. Zároveň jsem si přímo při rozhovorech poznamenávala detaily o respondentově neverbálním projevu (jak na mě působil). Je jisté, že i toto mnohé o postojích vypovídá.

Rozhovory byly jednotlivě převedeny z pořízených audionahrávek do písemné podoby. V tomto případě bylo využito tzv. doslovné transkripce, která je sice časově náročnější, ale pro možnost podrobného vyhodnocení, se jedná o metodu nutnou, jak uvádí Hendl (2005). Poté byly z jednotlivých výpovědí vybrány pouze takové výroky, které byly relevantní, které vystihovaly přímo pracovníkovo smýšlení o dané situaci, a bylo z nich zřetelné, zda jsou ovlivněny předsudky, či nikoli. Byl tedy proveden jakýsi výtah z jednotlivých výpovědí a tyto jsou uvedeny níže ke každé situaci u každého pracovníka. Dohromady je k samotnému šetření

k dispozici 64 výpovědí – 8 pracovníků odpovídalo postupně na 8 situací (otázek). Jednotlivé výtahy z výpovědí jsou doslovné citace, tedy obsahují i tvary nespisovné češtiny. Myslím ale, že jistá surovost ve výpovědích není na překážku a spíše právě podtrhuje přesvědčení pracovníků.

4. Kvalita výzkumu

Zajištění kvality výzkumu by mít výzkumník na paměti vždy. Je třeba zohlednit specifika a zvláštnosti, kvalitativní výzkum nevyjímaje. V této oblasti byla vypracována již řada pravidel. Například Lincolnová a Guba (1985 in Hendl, 2005, s. 338–340) rozlišují tato čtyři kritéria:

1. důvěryhodnost – zajistíme, pokud předmět zkoumání je přesně popsán, trvá-li výzkum dostatečně dlouho, pečlivě a dobře odůvodníme výběr účastníků výzkumu, konzultujeme-li výzkum s odborníky a kolegy, používáme-li přímé citace účastníků, členským ověřováním (=kontrolou správné interpretace vyjádření samotných účastníků). Výzkum modelových situací jsem připravovala déle než půl roku společně s kolegy, kteří se profesně setkávají s danou problematikou ve své praxi, kteří dohlížejí v obou zařízeních na kvalitu poskytované péče, s metodiky. Provedla jsem předvýzkum na několika pracovnících (tito se pak samotného výzkumu již neúčastnili). V části této práce „Interpretace zjištěných dat“ uvádím jednak text (zadání) modelových situací a vybrané přímé citace účastníků, které souvisejí přímo s výzkumnou otázkou.
2. přenositelnost – jelikož poznatky kvalitativního výzkumu nelze zobecňovat na celou populaci, je třeba výzkum detailně zdokumentovat, popsat použitou metodologii, charakterizovat výzkumný vzorek tak, aby bylo možné závěry z daného výzkumu použít pro jiný, který se mu podobá, případně na něj naváže, aby jiný výzkumník dovedl nasimulovat a provést výzkum podobný a tedy potvrdit, či vyvrátit zjištěné poznatky. Vše potřebné jsem níže v textu pečlivě popsala, aby toto bylo v budoucnu možné.
3. hodnověrnost – při výzkumu je dobré kombinovat různé metody tak, aby byl eliminován vliv subjektivismu výzkumníka. Toto jsem se pokusila zajistit konzultacemi s odborníky při sestavování modelových situací a předvýzkumem.
4. potvrditelnost – opět aby bylo možné výzkum potvrdit, je nutné ve výzkumné zprávě uvést dostatek informací o průběhu výzkumu, způsobech analýzy dat apod. pro případné další zkoumání dané problematiky.

5. Etika výzkumu

Podle Gavory (2000) je etická otázka ve výzkumu kvalitativním ještě důležitější, než ve výzkumu kvantitativním. Výzkumník vstupuje do těsného a dlouhodobějšího kontaktu se zkoumanými osobami, zjišťuje citlivé údaje, často vstupuje do jejich soukromí. Odborná literatura uvádí, že by výzkumník měl od účastníků výzkumného šetření získat *informovaný souhlas*. Účastníci by měli být předem seznámeni s „*tématem a záměry výzkumu, způsobech využití poznatků studie, délce trvání výzkumu, použitých metodách, potenciálních rizicích a důsledcích, výhodách vyplývajících z výzkumu, případné odměně za účast na výzkumu, dále o způsobu ochrany a právech účastníků, možností od výzkumu kdykoliv bez udání důvodů odstoupit atd. ... Výzkumník si nemusí vyžádat informovaný souhlas, pokud k tomu vedou zákonné důvody a výzkum nikomu nepůsobí škodu, nepříjemné pocity nebo jinou újmu. Souhlas není třeba např. při studiu vzdělávacích metod nebo vedení vyučování ve třídě, anonymním dotazování nebo přirozeném pozorování*“²

Dalším důležitým etickým aspektem výzkumu je ochrana soukromí účastníků výzkumu a dat. Účastníci mého výzkumu byli předem informováni a ubezpečeni, že získaná data nebudou poskytnuta žádné jiné osobě ani instituci, že slouží pouze účelům tohoto šetření, že budou anonymní, že jsou pro jména osob a místa použity pseudonymy tak, aby nemohla být rozpoznána jejich identita. Důraz je kladen právě na to, aby účastníci nabyli jistotu a získali důvěru. Pouze tak je možné předejít uvádění nepravdivých informací, které by vedly ke zkreslení závěrů výzkumu. Velký důraz byl kladen na to, aby šetření nezanechalo na účastnících negativní dopad, ba aby nenabyli ani pocitu, že jejich výpovědi by mohly mít vliv na negativní smýšlení o nich, o jejich postojích. Během šetření byli účastníci opakovaně ujišťováni, že jejich jakýkoli názor je pro výzkum velmi cenný právě pro svoji autenticitu a jedinečnost.

Bylo také třeba pečlivě setkání s účastníky plánovat tak, aby probíhala v přirozeném, klidném prostředí, aby byl dostatek prostoru pro soustředění se na výpovědi. Setkání byla předem domluvena, respondenti si sami určili místo pro vedení rozhovoru tak, abychom nebyli ničím a nikým rušeni. Ovšemže i při zpracovávání získaných dat bylo třeba postupovat šetrně a diskrétně chránit důstojnost jednotlivých účastníků. Cílem výzkumu nebylo účastníky výzkumu diskreditovat, ale poukázat na možný problém, který může limitovat kvalitu poskytované péče.

² <http://www.vychova-vzdelavani.cz/pedagogickyvyzkum.pdf> - staženo 20. 2. 2016

6. Výběr výzkumného vzorku

Creswell (2004) uvádí, že v kvalitativním výzkumu nejde o poznatky, které budou reprezentativní a zobecnitelné na celou populaci. Cílem výzkumu je co nejvíce proniknout do určitého dosud neprobádaného problému, jevu, zorientovat se v něm, pochopit ho a popsat ho. Výzkumný vzorek proto musí dobře reprezentovat zkoumaný problém, mít vlastnosti nebo životní zkušenosti, které chce výzkumník sledovat. Aby výzkumný vzorek odpovídal potřebám výzkumníka, nemůže být získáván náhodným výběrem (jako u výzkumu kvantitativního), ale výzkumník jej vytváří záměrně s ohledem na výzkumný problém a výzkumné otázky. Nikdy se proto nepoužívá náhodný výběr.

Pro získání výzkumných dat jsem potřebovala vést rozhovory s pracovníky, kteří reprezentují obě skupiny – jak pracovníky v sociálních službách, tak pedagogické pracovníky. Co se týká pracovníků v sociálních službách a jak je již výše v teoretické části textu uvedeno, minimální kvalifikační předpoklady pro výkon profese pracovníka v sociálních službách jsou (mimo absolvování kvalifikačního kurzu) dosažení alespoň základního vzdělání (pro přímou obslužnou činnost), nebo vzdělání středního s výučním listem (pro základní výchovnou nepedagogickou činnost). Tyto požadavky jsou minimální. V praxi to znamená, že mezi pracovníky v sociálních službách se nachází také mnoho takových, kteří mají nejvyšší dosažené vzdělání vyšší, než je minimálně požadováno: střední s maturitní zkouškou, vyšší odborné, popřípadě i vysokoškolské. Avšak s ohledem na platové podmínky dané pro tuto profesi, také výše popsané, jsou mezi uchazeči o tuto profesi spíše lidé s nižším dosaženým vzděláním. Abych mohla odpovědět na výzkumnou otázku, bylo třeba z pracovníků v sociálních službách vybrat právě takové, kteří dosáhli spíše nižšího požadovaného vzdělání.

U pedagogických pracovníků byl výběr jednodušší – v obou zařízeních pracují na těchto pozicích pracovníci s minimálně vysokoškolským vzděláním v bakalářském studijním programu. Pro představu: v obou zařízeních jsou u pracovníků v sociálních službách různé obecné typy nejvyššího dosaženého vzdělání zastoupeny takto (sečteno a zprůměrováno):

základní vzdělání – 3,8 %

vyučen – 38 %

střední s maturitní zkouškou – 56 %

vyšší odborné – 1 %

Je tedy patrné, že minimálního nejvyššího dosaženého vzdělání pro výkon profese pracovníka v sociálních službách (základní, resp. vyučen) dosahuje v součtu bezmála 42% pracovníků.

Toto číslo se mi zdá poměrně vysoké s ohledem na náročnost této profese. Zákon ale stanoví pouze minimální potřebné vzdělání, jak je uvedeno v teoretické části práce výše, což je tímto splněno.

Domnívám se, že pro tento výzkum budou výsledky lépe markantní při porovnání diametrálně rozdílné výše vzdělání obou kategorií pracovníků. Tedy v tomto případě např. pracovníci se základním vzděláním, případně střední s výučním listem a proti nim pracovníci s vysokoškolským vzděláním. Požádala jsem tedy personální pracovnice v obou zařízeních o soubor pracovníků v sociálních službách, kteří mají nejvýše základní vzdělání, popřípadě střední s výučním listem. A dále o soubor pedagogických pracovníků s minimálně vysokoškolským vzděláním. Z těchto dvou souborů jsem poté provedla náhodný výběr pracovníků pro výzkumné šetření – vždy dva pracovníky v sociálních službách z jednoho a pak dva z druhého zařízení a dva pedagogické pracovníky nejprve z jednoho, pak i dva z druhého zařízení. Výše dosaženého vzdělání bylo jedno z kritérií výběru. Další a poslední kritérium jsem si stanovila délku praxe v oboru – alespoň dva roky. Předpokládám, že takový pracovník už má dostatečné zkušenosti a utříbené postoje ke klientům.

Z každého zařízení jsem se rozhodla pro dva pracovníky v sociálních službách a dva pedagogické pracovníky. Celkem jsem tedy výzkum postavila na osmi respondentech. S tím, že pokud by získaná data nebyla dostatečně vypovídající, doplnila bych výzkumný vzorek ještě o další respondenty. Takto bychom mohli pokračovat a rozšiřovat výzkumný vzorek o další účastníky výzkumu, až do okamžiku, kdy nově zahrnuté případy již nebudou přinášet nové informace. Tento stav se v odborné literatuře označuje jako *teoretická nasycenost*. Jak se ale ukázalo, již po rozhovorech s těmito osmi respondenty bylo dosaženo dostatečně vypovídajícího výsledku, že bylo možno na výzkumnou otázku odpovědět.

Všichni respondenti jsou ženy, což nebylo záměrem, ale – možná bohužel - v sociálních službách pracuje velmi málo mužů – některé prameny uvádějí, že poměr je až téměř 80% žen na 20% mužů. V přímé péči se domnívám je tento nepoměr ještě markantnější.

Náhodným výběrem (losováním) byli tedy vybráni tyto respondenti:

PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH:

Respondent č. 1:

Žena, 58 let, délka praxe 12 let, nejvyšší dosažené vzdělání – střední s výučním listem.

Respondent č. 2:

Žena, 57 let, délka praxe 3 roky, nejvyšší dosažené vzdělání – střední s výučním listem.

Respondent č. 3:

Žena, 42 let, délka praxe 6 let, nejvyšší dosažené vzdělání – základní.

Respondent č. 4:

Žena, 44 let, délka praxe 15 let, nejvyšší dosažené vzdělání – základní.

PEDAGOGIČTÍ PRACOVNÍCI:

Respondent č. 5:

Žena, 51 let, délka praxe 15 let, nejvyšší dosažené vzdělání – vysokoškolské v magisterském studijním oboru.

Respondent č. 6:

Žena, 42 let, délka praxe 5 let, nejvyšší dosažené vzdělání – vysokoškolské v magisterském studijním oboru.

Respondent č. 7:

Žena, 46 let, délka praxe 3 roky, nejvyšší dosažené vzdělání – vysokoškolské v magisterském studijním oboru.

Respondent 4. 8:

Žena, 43 let, délka praxe 17 let, nejvyšší dosažené vzdělání – vysokoškolské v bakalářském studijním oboru.

7. Sběr dat

Pro kvalitativní výzkum je typické, že sběr dat a jejich organizace není snadná, je proto důležité předem celou tuto fázi důkladně promyslet a připravit. Pro účely tohoto výzkumu jsem zvolila sběr dat z rozhovorů s jednotlivými respondenty. Předem jsem všechny vybrané respondenty oslovila a vysvětlila jim, za jakým účelem jsem se na ně obrátila. V jednom případě se oslovený respondent odmítl účast v šetření. Důvod svého rozhodnutí mi nesdělil, poděkovala jsem mu tedy a vybrala ze souboru vhodných pracovníků náhodně dalšího, abych doplnila počet na osm respondentů. Všichni budoucí respondenti tedy ode mne v této fázi získali základní informace o účelu šetření. Jelikož se ale jedná o velmi citlivou záležitost – zjišťování postojů a jejich přístupu ke klientům a jejich pracovním návykům, a jelikož se domnívám, že by se někteří respondenti mohli cítit nejistě (s některými z nich jsem v poměrně úzkém pracovním kontaktu), velmi pečlivě jsem je ujistila, že pro výzkum jsou důležité jejich postoje takové, jaké doopravdy jsou, nepřibarvené, neovlivněné. Také jsem jim vysvětlila, že veškerá data budou anonymizována tak, že nebude možné zjistit, kdo a jak na dotazy odpovídal. Zároveň byli ujištěni, že ani jednotliví respondenti vzájemně nebudou o sobě vědět, ba že jsem ani nikomu

jinému nesdělovala, kdo se tohoto šetření účastní. S každým jednotlivě jsem dohodla čas a místo setkání pro rozhovor. Podmínkou bylo klidné prostředí, které umožní jejich plné soustředění po celou dobu rozhovoru. Sami respondenti navrhli čas i místo setkání podle jejich možností. Dále jsem je předem požádala o souhlas se záznamem rozhovorů na diktafon tak, abych následně při přepisu mohla přesně jejich názory citovat. Zároveň jsem každého respondenta před započítím rozhovoru požádala o podpis *Informovaného souhlasu* se zpracováním získaných dat – všichni účastníci podepsali (vzor Informovaného souhlasu – viz příloha č. 1).

Samotné rozhovory pak proběhly v příjemném duchu, dokonce jsem měla pocit, že někteří respondenti se nad tématem rádi zamýšleli. Nikdo z nich v průběhu rozhovorů neprojevoval rozpaky. Snažila jsem se je v průběhu podporovat v jejich vyjadřování a myšlenkách, někdy jsem se doplňujícími otázkami snažila ujistit, jak přesně respondent danou věc vnímá a myslí. To ale nebylo vůbec jednoduché, bylo třeba zachovat neutralitu v mém vyjádření tak, aby nebylo možné vnímat můj vlastní postoj k danému tématu, abych tím neovlivnila jejich výpověď. Zároveň jsem si v průběhu rozhovorů zapisovala drobné poznámky – především o neverbálním projevu účastníků, o tom, na co kladli důraz, kde se vyjadřovali nejistě apod. I toto má, dle mého názoru, určitou výpovědní hodnotu.

Jednotlivé rozhovory trvaly průměrně 45 minut, což je myslím doba, po kterou se dokázali všichni respondenti ještě plně soustředit. Po ukončení rozhovoru jsem se dotazem ujistila, zda se cítili dobře a zda je dotazy nijak nepříjemně nezatížily. Všichni vyjádřili pozitivní pocity.

8. Interpretace zjištěných dat

V této kapitole bude provedena analýza dat v návaznosti na stanovenou výzkumnou otázku: **Potvrzují rozhovory s respondenty nad modelovými situacemi možnou souvislost mezi smýšlením těchto pracovníků a výší jejich dosaženého vzdělání (všeobecného i odborného)?**

Při samotném šetření bylo pracovníkům jednotlivě postupně přečteno 8 situací (otázek), na které také postupně odpovídali. Předem nevěděli, k jakému předsudku se daná situace váže, neznali ani komentář k němu – tyto uvádím níže spolu se zadáním jednotlivých situací a otázek v plném rozsahu tak, jak byly předloženy respondentům a výtahem z výpovědí jednotlivých respondentů.

Pro přehlednost budu vždy uvádět tuto posloupnost faktů:

- Formulace vybraného předsudku
- Komentář k formulaci předsudku
- Modelová situace (otázka)
- Výtah z výpovědi respondentů – pracovníků v sociálních službách
- Výtah z výpovědi respondentů – pedagogických pracovníků

Situace č. 1

Formulace vybraného předsudku:

„KLIENT TO NEZVLÁDNE“

Komentář k formulaci předsudku:

Máme na mysli poměrně častou domněnku pracovníků, že klient nezvládne víc, než nyní zvládá, a tudíž ani nemá smysl zkoušet ho rozvíjet dál. To často plyne asi z faktu, že se „zajedou koleje“, o kterých se domníváme, že vyhovují klientovi. Ale možná vyhovují spíše pracovníkům. Například klient má dostávat mixovanou stravu, protože stravu obvykle hltá a někdy v minulosti se dával. Ale je vyzkoušeno, že např. v restauraci, kde nelze stravu upravit, zvládne sníst pod dohledem celé jídlo vidličkou, má radost, že dostal na talíř jídlo podobající se jídlu ostatních přítomných. Chráníme tedy naši péči skutečně jeho, nebo jsme ustrnuli na nějaké pohodlné pozici, která se pracovníkům jen nechce měnit?

Modelová situace (otázka):

Představte si těžce postiženého klienta, který žije ve vašem zařízení dlouhé roky, vy ho dobře a mnoho let znáte. Klient se neumí vyjadřovat verbálně, komunikuje s okolím pouze různými gesty a zvuky, kterým okolí rozumí. Stravu dostává mixovanou, nemá zuby a zubní protézu by nezvládl používat s ohledem na jeho postižení, ale jídlo má moc rád. Hygienu i další úkony nezvládá sám, motoricky ani mentálně na to nestačí. Můžeme říci, že se domníváte, že vás moc ničím nemůže překvapit, on ví, co může očekávat od vás, vy si myslíte totéž o něm. Vaši kolegové mu poskytují péči podobným způsobem, máte „najatý“ systém práce. Zdá se vám, že je to tak správné, nikdy klient nevyjadřoval nespokojenost, dá se říci, že nepřemýšlíte víceméně o poskytované péči, vše je zautomatizované, nastavené a za léta praxe ověřené.

K vám do týmu nastoupí nový kolega, který ještě zcela nezná všechna specifika poskytované péče, tedy se hodně ptá a vy jste ten, kdo mu předává zkušenosti a radí, „jak na to“. K obědu

bude řízek s bramborovým salátem – toto jídlo klient miluje. Nový kolega se rozhodl jídlo nemixovat, ale nabídl klientovi řízek pokrájený na kostičky. Co vy na to? Jak zareagujete?

Výtah z výpovědí respondentů – pracovníků v sociálních službách:

Respondent č. 1:

„Tak asi bych se kolegovi ohradila, měla bych obavy, že by se mohl začít dusit, protože vlastně mu x let dáváme mixovanou stravu a zrovna řízek bývá takovej tužší, měla bych strach, preferovala bych salát rozmačkat, ale řízek určitě rozmixovat.“

„P“

Respondent č. 2:

„No tak přece nemůže jíst řízek na ty kousky ten klient a ten bramborovej salát by mu taky teda nešel, ten klient když se teda v minulosti dusil, už je to vyzkoušený, tak to neměnit.“

„P“

Respondent č. 3:

„Asi bych mu řekla, že už v tom jedeme a že bych se bála, že by se udusil, že jsme to mnohokrát zkoušeli a že je nebezpečí, že by se udusil, taky může být klient línej kousat, spíš bych toho kolegu zastavila.“

„P“

Respondent č. 4:

„Mladýmu bych řekla, že takhle teda ne, že je nověj a neví, že nejsem zvědavá, aby se nám tam dusili, ať si to zkouší, když tam nejsem.“

„P“

Výtah z výpovědí respondentů – pedagogických pracovníků:

Respondent č. 5:

„Tak asi záleží, jestli má i poruchu polykání. Kdyby neměl poruchu polykání a byl by schopnej jídlo na malinký kousičky rozmělnit třeba dásněmi, což jde, tak bych asi já byla nadšená, že se to zkusí, může se to pak vyhodnotit, že to není správný řešení, ale zkusit to – opatrně, určitě v sedě, pod dohledem. Ono to bývá zdlouhavý pro personál čekat, než ten kousek rozkouše, musí tam být ochota tomu věnovat ten čas, ono se stále někam spěchá a já nevím proč.“

Respondent č. 6:

„Asi bych novému zaměstnanci doporučila, aby jídlo raději namixoval, pokud bych klientovi chtěla umožnit zkušenost s tuhou stravou, pak například čokoládu, která se rozpustí a podobně.“

Kolegovi bych neupírala, aby to třeba zkusil nově, ale po čase a opatrně, je třeba, aby klient spolupracoval s novým kolegou. “

Respondent č. 7:

„Do takové situace jsem se dostala mockrát, že jsem něco chtěla dělat jinak a udolal mě ten zvyk kolegů nastavený léta na daném oddělení. Asi bych nového kolegu podpořila, aby to zkusil, aby u něj (u klienta) byl. Je třeba dát novému kolegovi prostor. “

Respondent č. 8:

„Důležitý by bylo, z jakýho důvodu má klient mix, pokud ale nemá poruchu polykání, pak bych ho podržela, že je fajn to zkusit, že to mají rádi (klienti), když to i pěkně vypadá ... ale opatrně, pod dohledem ... zkoušet novy věci je fajn. “

Respondenti 1., 2., 3. a 4. se vyjádřili spíše předsudečně k dané situaci, ostatní respondenti by byli nakloněni otevřené diskuzi a přístupni zkusit nové věci.

Situace č. 2

Formulace vybraného předsudku:

„KLIENT NÁM DOBŘE NEROZUMÍ, NEVNÍMÁ, MŮŽEME O NĚM MLUVIT I PŘED NÍM“

Komentář k formulaci předsudku:

Často se stává, že mluvíme o klientech před nimi jako o třetích. Možná někdy klient nerozumí obsahu slov, ale může cítit emoce z naší intonace, gest, pohledů a nemusí se z toho cítit dobře, zvláště, jedná-li se o nepříjemná sdělení. I těžce mentálně postižení klienti dokáží vnímat neverbální projev komunikace

Modelová situace (otázka):

Představte si opět mentálně postiženého klienta, verbálně komunikuje minimálně, rozumí pouze několika výrazům, zvládne jednoduché pokyny, v péči je téměř ve všem odkázán na druhou osobu. Jste v jedné místnosti s ním i ostatními podobně postiženými klienty a kolegou, kde trávíte například odpolední volný čas. Dověděl jste se něco pro vás nepříjemného o klientově rodině - stěžovali si na vámi poskytovanou péči. Vy máte potřebu to sdělit danému kolegovi ve směně. Jak to uděláte?

Výtah z výpovědí respondentů – pracovníků v sociálních službách:

Respondent č. 1:

„Když to bude kolega, se kterým si souzním, sondovala bych zjistit, co si o tom myslí, možná i bych zjišťovala nějaký drby, co kolujou o tom, asi bysme to s kolegou probrali, protože i pro něho by to bylo něco, aby se mu to nestalo, žejo. Jsme tam s těmi klienty a známe je. Nemám s tím problém si to s kolegou prodiskutovat.“

„P“

Respondent č. 2:

„Tak jako my to nechodíme někde to říkat, my to mluvíme před něma, ale jako většinou ten klient to se ozve, když slyší svoje jméno, tak von se ozve, třeba se směje, tak to nevím, jestli to vnímá, nebo nevnímá, nechodíme si to říkat za roh.“

Respondent č. 3:

„Řeknu mu to (kolegovi) hned, řeknu to tak, jak to bylo, že jsem udělala všechno tak, jak mám.“

„P“

Respondent č. 4:

„Takový věci mě štve, oni si rodiče furt na něco stěžují, oni (klienti) bejvají taky z domu dost rozmazlený. To bych to v sobě neudržela a řekla to kolegovi hned bez servítek, to mě vytáčí!“

„P“

Výtah z výpovědí respondentů – pedagogických pracovníků:

Respondent č. 5:

„No tak myslím si, že tohle vím docela dost jasně ... že ne před ním (klientem) ... určitě bych to nesdělovala před ním nikdy, tohle se nedělá a kdyby to bylo akutní a nemohli jsme odejít, tak to napíšu. Tady si myslím, že je velký problém, že si lidi myslí, že oni nás nevímají, neposlouchají, ale už pro ten pocit tohle ne!“

Respondent č. 6:

„No ne před klientem, oni mají nějaký šestej smysl a vnímají to, ale já jsem spontánní člověk, takže bych to asi řešila ihned, já si to prostě řeknu ihned, ale není to o tom, že tam u mě je ten klient a že to budu řešit před ním, to ne! Protože i tihle klienti to mohou vnímat, ne před ním, to by nebylo u něj dobrý, prostě z ucha do ucha.“

Respondent č. 7:

„Bud' si počkám, až budu sami, nebo ho (kolegu) vyzvu, aby se mnou šel jinam. Nebo budu v takový emoci, že to nevydržím, budu se mu to snažit pošeptat, ale to je taky špatně, protože to ti klienti vycítí, že se něco děje. Ale teď si vybavuji, že jsem byla třeba svědkem situace, kdy

někdo něco takového začal říkat a neutla jsem to. Jakmile je sebemenší riziko, že to klient vycítí, tak by se o něm mluvit nemělo. Oni nevyčtou ten obsah, ale cítí to.“

Respondent č. 8:

„No, to se musí opatrně, kolik na tom bývá pravdy, že? Většinou se to ale podaří to vysvětlit. A sdělit kolegovi? To záleží komu a rozhodně ne tam, u klientů, ale asi víc bych měla potřebu se setkat s tou rodinou a vyříkat si to.“

Respondenti 1., 2., 3., a 4. se vyjádřili opět spíše předsudečně k dané situaci, ostatní respondenti by byli citliví vůči přítomnosti klientů a diskrétní.

Situace č. 3

Formulace vybraného předsudku:

„KLIENT SE ČASTO CHOVÁ JAKO DÍTĚ, PROTO JE DOBRÉ SE K NĚMU TAKÉ TAK CHOVAT, VYHOVUJE MU TO“

Komentář k formulaci předsudku:

Docela často se lze setkat s infantilním přístupem pracovníků k podobným klientům, respektují jejich mentální věk dítěte, přistupují k nim jako k dětem a ignorují jejich životní zkušenosti. Jakkoli se může zdát, že například padesátník nedokáže uvažovat jinak, než jako dítě, je jasné, že jeho zkušenosti mohou být odpovídající jeho věku. Ačkoli se mnohdy nedokáže vyjadřovat o světě kolem sebe, nedokáže adekvátně reagovat, přesto pozoruje okolí, vnímá lidi kolem sebe, veškeré podněty. Je proto dobré k němu přistupovat jako k dospělému, alespoň pokud takový přístup neodmítá. Není důstojné z něj dělat dítě, jen proto, že se (obvykle díky postižení) nedokáže projevovat jinak, než jako dítě.

Modelová situace (otázka):

Mezi klienty, kterým na oddělení poskytujete péči, je padesátiletý těžce postižený klient, jeho mentální věk je na úrovni tříletého dítěte, má velmi rád dětské hračky, nejoblíbenější jeho činností je přerovnávání svých osobních věcí – jsou to různé plyšové hračky, obrázkové knížky se zvířátky, kostičky. Hra s nimi není nijak nápaditá, spíše než hra je to ale přerovnávání věcí z místa na místo, jsou to stále stejné opakované činnosti, od Vás vyžaduje spolupráci – recitaci veršů z leporela, rád se vychloubá svými hračkami a od vás očekává obdivnou reakci. Jeho chování se podobá malému dítěti. Domníváte se, že je dobré ho v tomto moc nepodporovat a spíše převádět jeho pozornost na jiné podněty, nabízet mu také dospělácké činnosti,

přístupovat k němu jako k dospělému? Nebo je dobré „přístupovat“ na jeho hru, podpořit ho v jeho dosavadních činnostech, poskytnout mu podporu, když po ní touží, brát ho jako dítě, protože se tak jeví spokojený a vyrovnaný?

Výtah z výpovědí respondentů – pracovníků v sociálních službách:

Respondent č. 1:

„Tak asi v jeho oblibě bych ho podporovala, protože to je něco, v čem se mu líbí, asi by bylo dobrý ho nelámat, když mu to vyhovuje být dítě, ale zkusit popozdvihnout z toho dětského hraní.“

„P“

Respondent č. 2:

„Já si myslím, že je dobrý ho v tom nechávat, určitě ho chválit, když z toho má radost, stejně ho nepředěláme na dospělého, tak nechávat, když to je jeho svět.“

„P“

Respondent č. 3:

„Já bych to zkusila dát mu něco jiného třeba do ruky, ale já si jako myslím, že to nemá cenu, že oni nechtějí změny.“

„P“

Respondent č. 4: *„Tak to bych ho asi neměnila, takhle je klidnej a nezlobí, oni to mají některý děti tak rádi, když se k nim i tak chováme. (pozn. výzkumníka: tento respondent pracuje výhradně na oddělení dospělých klientů s těžkým postižením).“*

„P“

Výtah z výpovědí respondentů – pedagogických pracovníků

Respondent č. 5:

„Já si myslím, že je nemáme vnímat jako děti, ale jako dospělé, mají prožitou určitou dobu svého života, ale mají ji prožitou jiným způsobem, nežli my, pokud ho dětská hra naplňuje, přináší mu to pocit „hýbu rukama a dělám to rád“, pak ano, je správný mu ji poskytnout, ale neinfantilnila bych ty chvíle, který není potřeba.“

Respondent č. 6:

„Asi bych v něm neživila dítě, neříkala mu zdrobněle, můžu mu zkusit dávat nový podněty, ale asi bych s ním jela na jeho struně, a pokud má nějaké dospělácké chvíle, tak ho v nich podpořit a rozvinout ho tam, nepodceňovat ho.“

Respondent č. 7:

„No tak to si myslím, že by se ním mělo jednat jako s dospělým, chovala bych se k němu s respektem, že má takovouhle potřebu, i když je dospělej (my máme leckdy také všelijaké potřeby) ... podporovat je v dovednostech, které jsou schopni se naučit ... to, v čem se cítí příjemně a bezpečně jim ale ponechat.“

Respondent č. 8:

„Určitě tam, kde se cítí bezpečně a třeba se chová dětsky, tam ho respektovat jaký je ... ale jinak má léta zkušeností, je dospělej, není důvod v něm dítě víc žít. Nabízet mu dospělé podněty a v nich ho rozvinout, od toho tady jsme přeci.“

Respondenti 1., 2., 3. a 4. se vyjádřili opět spíše předsudečně k dané situaci, mají sklon k infantilnímu přístupu ke klientovi, ostatní respondenti by respektovali léta prožitých zkušeností, přitom mu ponechali jistotu a bezpečí, tam, kde je to pro něj důležité.

Situace č. 4

Formulace vybraného předsudku:

„KLIENTOVI RADĚJI NEŘEKNEME O CHYSTANÝCH ZMĚNÁCH V BĚŽNÉM REŽIMU, ROZHODÍ HO TO“

Komentář k formulaci předsudku:

Určitě mohou nastat situace, kdy toto není předsudek, ale rozumná ochrana klienta nebo i personálu, když víme, že by po nějaké informaci mohl následovat například záchvat, agrese apod. Ale někdy se klientovi záměrně informace nesdělují jen proto, že by se klient začal chovat obtížně, například by se těšil a donekonečna sváděl diskuzi k jedinému tématu, že by to bylo pro personál náročné a únavné. Klient ale má právo na informace, neměli bychom mu je zatajovat pro zjednodušování naší práce, ale spíše hledat cesty, jak je sdělovat, aby nezpůsobovaly nepříjemné reakce - klientovi, ale i personálu.

Modelová situace (otázka):

Na oddělení máte v péči klienta, poměrně samostatného, ale už je to starší pán, obtížně a pomalu chodí, je třeba mu věnovat hodně času při uspokojování jeho potřeb. Na oddělení je ale mnoho dalších klientů, kteří vás také potřebují, někdy nevíte, kam dřív. Tento klient nemá rád spěch, to pak dokáže být nervózní, naříká na personál, že není pochopen. Takový trochu morous. Jeho dny jsou naplněné už z velké části pozorování okolí, sám se pohybovat moc nedokáže. Jednou ročně ale jezdívá na pravidelný rekreační pobyt – moc se vždy těšil! Užívá si jiné prostředí, pocit, že je „rekreant“, kávu dosyta kolik si přeje v blízké restauraci. Čím je však straší, jeho zdravotní stav se zhoršuje a strávit s ním týden dovolené je pro personál velmi náročné. On se ale celý rok na rekreaci tolik těší. Mnoho měsíců dopředu se ptá, kdy se letos pojede, s každým chce neustále plánovat, co si s sebou vezme, co bude třeba sbalit, s kým bude na pokoji, kam se chce podívat, kolik peněz na útratu bude mít. Toto těšení se je tak intenzivní a dlouhodobé, že je pro personál velmi náročné mnoho měsíců dokola klientovi na všechny dotazy k rekreaci odpovídat. Co byste udělala vy? Řekla byste klientovi předem o termínu pobytu, i když víte, že tím okamžikem se spustí lavina dotazů a klienta to znervózní, „rozhodí“, bude neklidně spát, pro samé těšení se nebude soustředit na běžné činnosti? Nebo byste počkala do doby krátce před pobytem, abyste sebe i kolegy i klienty kolem uchránila od únavného povídání o rekreaci?

Výtah z výpovědí respondentů – pracovníků v sociálních službách:

Respondent č. 1:

„Určitě bych byla pro to, říci mu to prostě až nejzazší den, až se začnou balit tašky, protože je to hodně úmorný, když pořád, pořád ptaj a chtěj dokola povídat.“

„P“

Respondent č. 2:

„No tak to tedy počkat, určitě počkat (smích), jakoby stejně to pak vypukne, žejo.“

„P“

Respondent č. 3:

„Neříkat mu to, vydržet co nejdýl, aby o tom nevěděl a těsně, než by jel, tak bych mu to řekla, protože oni maj všelijaký ty otázky pak furt dokola.“

„P“

Respondent č. 4:

„To bych teda nespěchala, to je tak úmorný to poslouchat dokola stejný řeči. Kdo to pak má s nima vydržet? Neříkat nikdo dokud se nepojede.“

„P“

Výtah z výpovědí respondentů – pedagogických pracovníků:

Respondent č. 5:

„Tak od toho jsem tam zaměstnaná a s tím bych neměla mít problém, i když ne vždycky to je jednoduchý, ale od toho jsme profesionálové ... a asi by bylo dobrý si časově vytyčit plán, až když máme jistotu, že opravdu pojede – to je taky důležitý, ale to, že se mě bude dokola ptát, to je prostě moje zaměstnání.“

Respondent č. 6:

„Na to je ještě čas, oddalovala bych to sdělení do doby, dokud to není aktuální, aby ho to nestreslo, kvůli jeho psychice.“

„P“

Respondent č. 7:

„V zásadě si jako myslím, že má člověk právo na informaci, dostatečně včasnou, pokud ji ostatní mají, tak by ji měl mít i on, nesmí mu to způsobovat nepohodu. Myslím si, že jo, že se mu to má říct. Pak je ještě další věc: kdyby tím obtěžoval nemístně ostatní obyvatele, tak to bych asi zvážila. Pokud se jedná jen o personál, pak to je náš problém.“

Respondent č. 8

„To je důležitý mu to říct dopředu, vždyť kolikrát je to těšení stejnej zážitek, jako celá dovolená (smích). Nemám s tím problém mu o tom povídat dokola. Ono někdy stačí to jednou pečlivě rozebrat a vysvětlit si to pořádně, chvíli mu prostě věnovat čas jen jemu a pak už nebývaj tak nedočkaví.“

Respondenti 1., 2., 3., 4. a 6. se vyjádřili spíše předsudečně k dané situaci, ostatní respondenti vnímají rozměr práv klientů na informaci a toto upřednostňují před zatajováním informací jen kvůli svému pohodlí.

Situace č. 5

Formulace vybraného předsudku:

„KLIENTA ZNÁM DLOUHO, TEDY MU ROZUMÍM A DĚLÁM SVOU PRÁCI VZHLEDKEM K NĚMU DOBŘE“

Komentář k formulaci předsudku:

Odstup od mého přístupu a zdravé pochybování o vlastní práci může ukázat, že i jinak to může být dobré nebo inspirující. "Znát dlouho" nemusí vždycky rovnat se "dělat práci dobře."

Modelová situace (otázka):

Představte si, že pracujete na oddělení s klienty již mnoho let (stále se stejnými klienty), dobře je znáte, dá se říci, že můžete předvídat, jak a na co budou reagovat, víte, co mají rádi a co ne. Znáte jejich rodinu, jejich minulost. Mnohé z klientů jste znala již v dětském věku, hrála jste si s nimi jako dětmi a postupně jste s nimi prošla životem. Někdy můžete mít pocit, že jste jako „rodina“. Nikdy jste neměla s nikým z nich žádný velký konflikt, ani nadřizení si na vaši práci nestěžovali. Do týmu k vám nastoupil nový kolega. Je mladý, jako kdysi vy, když jste nastoupila na toto oddělení. Ještě není unavený tou náročnou prací. Má chuť do práce, má nápady. Chtěl by věci zafixovat jinak. A vy víte, že máte toto všechno už dávno za sebou. Kolega chce měnit i léty vyzkoušené zvyklosti, které vám i klientům dosud vyhovovaly. Chtěl by i vám měnit pracovní návyky. Co mu na to povíte?

Výtah z výpovědí respondentů – pracovníků v sociálních službách:

Respondent č. 1:

„Úplně to vidím před sebou (smích) ... asi bych mu řekla, jak se to tam dělá, jaký ty děti jsou (pozn. výzkumníka: na oddělení tohoto pracovníka nežijí dětské klienty, ale těžce postižení dospělí klienty), ale asi bych ho nechala a asi se stejně vrátí k něčemu, co už tam je zafixovaný a sama bych se předělávat nenechala. Vždycky říkám, ono tě to nadšení přejde. Opravdu tyhle kluci chtějí svůj klid, svou jistotu, to, na co jsou zvyklí no.“

„P“

Respondent č. 2:

„Záleží, co to bude, ale zase pro ty klienty je taky dobře změna, oni to mají rádi ... a naše návyky, taky se třeba přizpůsobím.“

Respondent č. 3:

„řekla bych mu, ať to zkusí, ale časem pochopí, že to tak nejde, kluci jsou zvyklí na něco a většinou chtějí ten klid.“

„P“

Respondent č. 4:

„To bejvá často – přijde nový chytřejší (jízlivě) ... on na to brzy přijde, že se to nedá, že nestojí o žádnou novotu, ono ho to přestane, až uvidí, co je práce a jak jsou nevděční.“

„P“

Výtah z výpovědí respondentů – pedagogických pracovníků:

Respondent č. 5:

„Jako člověk na tohle musí bejt dost silnej ... kdybych zjistila, že naráží na něco, za co bych se chytla za frňák a zjistila jsem, že to dělám špatně, asi bych přemýšlela, jestli to můžu změnit ... asi by taky záleželo na osobnosti toho člověka – jestli to dělá proto, že chce rejpat, nebo proto, že to takhle vidí a to si myslím, že to člověk hnedka pozná a pakavad' by to měly bejt dobrý názory, pak bych za ně měla bejt vděčná.“

Respondent č. 6:

„Nejdřív bych asi chtěla, aby se naučil, co je daný a po čase může přijít „hele, mně by se to líbilo takhle“, tak prostě o tom budeme diskutovat, dala bych mu příležitost a měla bych mu ji dát! To, co nezabralo u mě, může zabrat u dalšího.“

Respondent č. 7:

„V zásadě se snažím bejt ve svý práci otevřená. Pokud cítím, že tomu novému kolegovi jde o dobro klienta, ne o útok na mě, tak já bych měla bejt tak silná, že to ustojím a dám mu prostor. Ale je to zatraceně těžký, to ano. Pokud chci já něco měnit u kolegů, tak prostě jdu a dělám to, aby kolegové viděli, že to jde.“

Respondent č. 8:

„Ono to tak někdy je, že už jsme slepí a obyčejný věci nevidíme, tak je dobře, když to někdo nověj vidí a přijde s nápadem, já jsem pro, nověj vítr je vždycky fajn.“

Respondenti 1., 3. a 4. se vyjádřili spíše předsudečně k dané situaci, ostatní respondenti by byli otevření novým názorům a přístupům.

Situace č. 6

Formulace vybraného předsudku:

„KLIENTOVI PŘÍLIŠNÉ KOUŘENÍ ŠKODÍ – KUŘÁK MUSÍ RESPEKTOVAT NAŠE NASTAVENÁ PRAVIDLA“

Komentář k formulaci předsudku:

Jakkoli je kouření (a jiné drogy) zdraví škodlivé, měli bychom respektovat přání a potřeby klienta. Je určitě dobré s ním o tom vést rozhovor a motivovat ho ke zdravému životnímu stylu, či neužívání těchto drog. Nemáme ale právo ho v tomto omezovat a nutit ho, aby přijal naše pravidla. Jsme pouhými průvodci jeho životem.

Modelová situace (otázka):

Pití kávy a kouření cigaret bývá fenoménem v sociálních službách. Jak nahlížíte na kuřáky? Chápu, že částečně rozdílný pohled na tuto věc mohou mít kuřáci a nekuřáci. To ale chápete i vy. Mezi klienty se kuřáci určitě vyskytují. Velmi často personál řeší rozsah kouření klientů. Někdy může situace řešena takto: platí s klientem dohoda o počtu vykouřených cigaret za den. Tyto mohou pak být klientům přidělovány podle dohodnutého – obvykle to plyne z faktu, že klient si nedokáže rozvrhnout spotřebu cigaret do dne, vykouří je najednou a následně zkouší vyprosit na personálu (nebo jinde) další přiděl. Což může způsobit spor klienta s personálem, často končící afektem klienta. Bývá to takový nekonečný boj o optimální nastavení oběma stranami přijatelných pravidel. Co si myslíte vy o takové regulaci. Je správné klienta v kouření nijak neomezovat, protože má právo na kouření podle jeho chuti, nebo je dobré mu množství cigaret regulovat?

Výtah z výpovědí respondentů – pracovníků v sociálních službách:

Respondent č. 1:

„Určitě bych byla pro mu to rozdělovat do dne, aby nedošlo k tomu, že vykouří celou krabičku ráno a pak už nemá, ale vysvětlit mu, že krabička na den je dostačující, až hraniční a rozdělit mu to.“

„P“

Respondent č. 2:

„Já si myslím, že je dobrý jim to trošku regulovat, domlouvat, aby nekouřili teda strašně moc. Nebo jim to dávat za odměnu.“

„P“

Respondent č. 3:

„Já si myslím, že nastavovat pravidla, že on kdyby měl krabičku, tak by vykouřil za pět minut všechno. Oni by v kuřárně seděli furt dokola. Dát jim nějakou danou, já nevím, pět na den?“

„P“

Respondent č. 4:

„Příděl na den musej mít, to by to vypadalo, proseděli by v kuřárně celý dny a práce žádná, nene, až si udělaj co maj, pak dostanou domluvenou dávku ... taky z toho pak jsou nemocný a chrchlaj tady.“

„P“

Výtah z výpovědí respondentů – pedagogických pracovníků:

Respondent č. 5:

„Určitě já tady nejsem ten, kdo by měl někomu vysvětlovat, že nemá kouřit, to jako v žádném případě takhle nemám nastavený ... důležitý je zdravotní stav a peníze – pokud je zdravější jako řepa a má prachy, pak není důvod, proč mu nastavovat nějaký pravidla, není co řešit, má na to právo. Vždycky je těžký když se stavíme do pozice, že budeme rozhodovat za ně.“

Respondent č. 6:

„Dám mu doporučení, budu do toho mluvit i svým dětem, opravdu pokud klient není schopen si o tom rozhodovat sám, doporučila bych mu nějakou hranici.“

„P“

Respondent č. 7:

„To je těžký, ale právo mají samozřejmě kouřit, i když se podílím na nějaké regulaci také. Upřímně nás také nikdo nereguluje, žejjo.“

Respondent č. 8:

„To je těžký, oni často nemají dost peněz a tak se trochu regulovat asi má, i když kdyby byli v běžném prostředí, asi by prokouřili všechno a chodili by shánět po okolí ... právo ale mají kouřit, jak chtějí, tady jim po tom trochu „šlapeme“, to je zřejmý.“

Respondenti 1., 2., 3., 4. a 6. se vyjádřili spíše předsudečně k dané situaci, ostatní respondenti chápou, že klient má stejná práva, jako člověk bez postižení, a že bychom měli umět respektovat jeho životní postoj, jakkoli se liší od našeho, nebo od pomyslného ideálu.

Situace č. 7

Formulace vybraného předsudku:

„KLIENT ROZHODNĚ POTŘEBUJE POŘÁDEK A NESMÍ DĚLAT NEPOŘÁDEK“

Komentář k formulaci předsudku:

Personál velmi často nabývá dojem, že je třeba prostředí klienta udržovat v naprostém pořádku a čistotě, že klient pořádek potřebuje. Mnohdy tento přístup pak dominuje nad ochotou respektovat nastavení klienta, jeho osobnost a individualitu, personál se často pasuje do role uklízecké firmy a klient pak nemívá prostor pro své vlastní potřeby, nemá možnost žít si podle svého, být obklopen vlastními věcmi, vyzdobit si vlastní prostor podle svých představ.

Modelová situace (otázka):

Vaše zařízení je moderně zrekonstruováno, už na první pohled je zřejmé, že všichni dbají na udržování pořádku ve všech prostorách, vážíte si pěkného prostředí, cítíte se v něm dobře a domníváte se, že i klientům. Představte si situaci, kdy každý z klientů má svůj vlastní pokoj, kde může mít své osobní věci – nábytek, oblečení, TV, PC, rádio, CD přehrávač, obrázky na stěnách, knížky, časopisy, hračky, CD apod. Někteří klienti si pořádek udržují sami, jsou na to zvyklí, mají rádi uklizeno. Jiní klienti naopak mívají v pokoji velký nepořádek, věci různě poházené po posteli, po zemi, ve všem je chaos a nepořádek, nikdy se nepodařilo ho přimět k udržování pořádku. Jak přistoupíte k takovému klientovi? Budete se snažit mu věci v pokoji zorganizovat, přebrat a uklidit, nebo budete respektovat jeho postoj k tomu a ponecháte věci tak, jak jsou?

Výtah z výpovědí respondentů – pracovníků v sociálních službách:

Respondent č. 1:

„Při své povaze bych se snažila mu to trochu občas porovnat a poklidit, chtěla bych, aby byl u toho, aby mě pomahal a vysvětlovat mu, že by třeba nemohl jít večer spát, kdyby měl postel plnou cédéček ... když to maj hezký, vymalovaný, nový, tak mu to udržovat.“

„P“

Respondent č. 2:

„Jako vést ho k tomu pořádku, ale zas jako zasahovat mu do toho úplně, to přeci nejde. Jako úplnej pořádek nepotřebuje, ale zas to musí mít nějakou normu, nesmí tam bejt zkažený potraviny a takový věci, ale sterilním pořádek nepotřebuje, to ne.“

Respondent č. 3:

„Vysvětlila bych mu, ať si to jde uklidit sám a pak bysme to šli uklidit spolu, když by mu to nešlo.“

„P“

Respondent č. 4:

„Pořádek potřebujou, jak by to vypadalo! To by měli za chvíli na pokojích skladiště. Musíme je k tomu mít, aby to měli pěkný a nezničený.“

„P“

Výtah z výpovědí respondentů – pedagogických pracovníků:

Respondent č. 5:

„Jde o to, jak je jim tam, nemůžou mít nehygienický prostředí, ale nemusejí mít pořádek podle toho, jak si to nastaví pracovník.“

Respondent č. 6:

„Já bych ho vedla k pořádku, dát příklad, ale respektovat jeho rozhodnutí, ten jeho prostor. Tam je to jeho věc, jak si to udělá.“

Respondent č. 7:

„Ponechám ho, jak věci chce mít, jenom bych ho vedla k tomu, aby si občas vytrídil špinavé prádlo. Musím se bránit příměru ke svým dětem, nejsou to děti, moje děti a i u nich, když mi to vadí, tak tam nechodím. V tomhle si myslím, že je to často někdy až přehnaný ten důraz na pořádek.“

Respondent č. 8:

„Co je pořádek? (smích) ... ne vážně, pořádek k životu opravdu nepotřebujeme. Samozřejmě, že to má nějaký hranice, hlavně co se hygieny týče, ale žádný nablejskaný podlahy a naklizený pokojíky klienti teda opravdu nepotřebují. Ať si mají svoje, jak se jim líbí a o společný prostory se podílet na úklidu, ale běžně, není potřeba sterilní prostředí!“

Respondenti 1., 3., a 4. se vyjádřili spíše předsudečně k dané situaci, ostatní respondenti chápou, že klient má právo si své věci uspořádat podle svého.

Situace č. 8

Formulace vybraného předsudku:

„ČLOVĚK S POSTIŽENÍM JE JINÝ, NEŽ ČLOVĚK BEZ POSTIŽENÍ, JE TŘEBA K NĚMU PŘISTUPOVAT PROTO JINAK“

Komentář k formulaci předsudku:

Mezi pracovníky často panuje domněnka, že postižený klient vnímá svět zcela jiným pohledem, reaguje podle toho také jinak, než člověk zdravý, někdy pracovníci mívají dojem, že klientovo nevhodné chování (vzdor, neovládané emoce v nevhodnou dobu, křik, agrese, smutek) jsou mnohdy projevem potvrzujícím jejich jinakost, nebo se mohou domnívat, že se klienti tak chovají schválně, aby pracovníka nahněvali, nebo že jsou bezohlední. Pracovníci mnohdy nechápou, že takové projevy nejčastěji souvisí s jejich postižením, že sice mnohé situace chápou a vnímají jinak, než člověk bez postižení a proto se také jinak projevují, ale potřeby mají totožné a tedy že je vhodné k nim přistupovat totožně, jako k lidem bez postižení. Nebudeme-li je selektovat od běžného prostředí, dopřejeme-li jim zažívat běžné situace,

budeme-li mít vždy na mysli v první řadě jejich postižení, jako hlavní příčinu jejich jinakosti, budeme-li jim průvodci životem, ne řídící článek, jediné pak budeme profesionálně pomáhat.

Modelová situace (otázka):

Stali jste se svědky výměny názorů dvou kolegů. Přeli se o řešení nevhodného chování klienta. Klient se pustil do hádky s jiným klientem, který ho rušil při poslechu hudby z jeho vlastního CD přehrávače ve veřejném prostoru. Hádku přerostla ve vulgární slovní napadání a v závěru i v napadání fyzické. Oba vaši kolegové přistoupili blíže, byli však slovně a posléze i fyzicky napadeni také. Kolegové do sporu zasáhli, ale každý po svém. Říkejme jim kolega A a kolega B. Oba se snažili klienty od sebe oddělit a situaci uklidnit. Kolega A konflikt začal řešit, počínal si spíše tiše, vlídně se snažil emoce zklidnit, klientům nabízel alternativní způsob řešení jejich problému. Kolega B vývoj pozoroval, ale zdálo se mu, že se konflikt zdárně neřeší, tedy do sporu vstoupil a autoritativně zakročil. Nahlas klienty okřikl a sdělil jim důrazně, že nemohou ve veřejném prostoru obtěžovat ostatní, ruší tím jejich klid a oba je vykázal do svých pokojů. Každý z kolegů tedy použil odlišný přístup. Poté kolega A sděloval kolegovi B, že je dobré vnímat klienty stejně, jako zdravé lidi bez postižení. Kolega B s tím nesouhlasil a tvrdil, že tomu tak není, že mentálně postižení klienti nedokáží situaci vyhodnotit správně a od toho je tam právě personál, aby zajistil klid a pořádek mezi nimi. Jak byste podobnou situaci řešili vy? Spíše jako kolega A? Nebo spíše jako kolega B?

Výtah z výpovědí respondentů – pracovníků v sociálních službách:

Respondent č. 1:

„No, když se ti klienti hádali, tak určitě by bylo lepší zasáhnout jako kolega B, prostě rázně, hlasitě, důrazně, až by se zklidnili, tak bysme to rozebrali, personál musejí poslouchat, aby byl pořádek.“

„P“

Respondent č. 2:

„Já teda razantně taky! B! Musíme jim to nastavit, oni to nedokážou sami, jsou jiní.“

„P“

Respondent č. 3:

„Spíš jako kolega B, měli bysme jim říkat, co můžou a co ne, oni to nechápou, od toho tam jsem, abysme jim zorganizovali dny.“

„P“

Respondent č. 4:

„Od toho tam jsme, abychom zjednali pořádek, hádky obtěžujou všechny, je potřeba včas zakročit, aby poslouchali a neprali se. B se mně líbí rozhodně!“

„P“

Výtah z výpovědí respondentů – pedagogických pracovníků:

Respondent č. 5:

„Určitě bych to nezačala řešit tak, že bych z pozice síly řekla: budete poslouchat mě – od toho tam nejsme, ale najít správný vyřešení problému mezi těma dvěma není lehký, rozhodně ne z pozice síly, NE tady rozhoduju já.“

Respondent č. 6:

„Těžko říci, čím větší mají postižení, tím těžší je jim zachovávat režim a zajistit, aby situace chápali, pak je potřeba někdy i autoritativně zasáhnout.“

„P“

Respondent č. 7:

„Spíš se kloním k tomu A, spíše jim pomoci to nějak vyřešit, ale to už do toho taky vstupuju jako někdo „nad“ nimi, kdo ví jak, což nemusí být dobře. Provést je tím okamžikem spíš, než direktivně. Zažila jsem situaci, kdy s nima jednal pracovník jak s uličníky ve škole, to si myslím, že nám nepřísluší! Jsme na jiný mentální úrovni, jsme tak pro ně.“

Respondent č. 8:

„To je častý tam, kde jich žije mnoho najednou, personál nemá tolik času, aby byl u zrodu všech takových situací ... ale určitě není dobře jim to direktivně přikazovat a řídit je, to teda ne, spíš je v klidu oddělit a převést řeč jinam ... taky pak přemýšlet, zda je dobré, aby ti, kteří bývají často ve sporech, bydleli sobě blízko ... jakoby likvidovat třecí plochy preventivně.“

Respondenti 1., 2., 3., 4. a 6. se vyjádřili spíše předsudečně k dané situaci, ostatní respondenti chápou, že klient má stejná práva, jako člověk bez postižení, že bychom jim měli být spíše průvodci životem, ne je direktivně vést.

9. Vyhodnocení zjištěných dat

Z výše uvedených výpovědí respondentů lze vyčíst mnohé. Pro zjednodušení a větší přehlednost jsem jednotlivé výpovědi klasifikovala dle poznatků o předsudcích uvedených v teoretické části práce a dle svého úsudku a vnitřního pocitu z rozhovorů s respondenty. Tam, kde se domnívám, že můžeme hovořit o předsudku pracovníka, či kde se jeho smýšlení zdálo předsudečně zabarveno již při rozhovoru, tam jsem jeho výpověď v předchozí kapitole označila za textem písmenem „P“.

Pro ještě větší názornost jsem výsledky šetření shrnula do tabulky:

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
R1	P	P	P	P	P	P	P	P
R2	P	P	P	P		P		P
R3	P	P	P	P	P	P	P	P
R4	P	P	P	P	P	P	P	P
R5								
R6				P		P		P
R7								
R8								

Tabulka č. 1: Porovnání předsudků u respondentů

sloupce 1. – 8. modelové situace

řádky R1 – R8 respondenti

P výskyt předsudku

Zdroj: vlastní výzkum

Z tabulky je patrné, že pracovníci v sociálních službách se vyjádřili v naprosté většině předsudečně – ze 32 možností 30krát, což činí zhruba 94%, zatímco pedagogičtí pracovníci se předsudečně vyjádřili při stejném množství možností pouze 3krát, což činí něco málo přes 10%. Statisticky vyjádřit fakta o sociálních jevech může být velmi zkreslující, domnívám se ale, že takto markantní rozdíl tímto způsobem vyjádřený, má také jakousi vypovídající hodnotu.

Ovšemže je nasnadě polemika o objektivním vyhodnocení výsledků šetření, což bývá jedním z hlavních problémů kvalitativního výzkumu. Některá vyjádření respondentů se výzkumníkovi mohou zdát jasná a vyjadřující cele podstatu problému a někdo jiný by tatáž

vyjádření mohl vyhodnotit jinak, nezdála by se mu tolik jednoznačná. Je to zcela pochopitelné, přítomen rozhovorům s jednotlivými respondenty byl pouze výzkumník. Výpovědi uvedené výše v textu jsou zestručněné pouze na podstatná fakta související s problémem a dokumentující postoj respondenta. Ve většině případů byly také respondentům kladeny ještě doplňující otázky, které právě pomohly dokreslit jejich názor. Při šetření jsem dbala na to, aby respondent neodbíhal od tématu a odpověděl natolik fundovaně, aby bylo možné jeho názor dobře a jednoznačně vyhodnotit.

Domnívám se ale, že i to, jakým způsobem pracovníci uvažovali, jaké výrazy pro svá vyjádření použili, dokladuje jejich opravdové nastavení a respekt ke klientovi. Pro porovnání uvádím některé výrazy z výpovědí podtrhující spíše předsudečné smýšlení a naopak výrazy vyjadřující citlivé a reflektující smýšlení:

Pro předsudek: „to přece nemůže“, „vyzkoušený věci neměnit“, „klient je líný“, „kolega je nově a neví“, „rodiče si furt stěžují“, „klienti bejvaj rozmazlený“, „to mě vytáčí“, „oni nechtěj změny“, „nic neměnit, když nezlobí“, „klient je dítě“, „je to úmorný, když chtěj dokola povídat“, „maj otázky furt dokola“, „chtěj mít svůj klid“, „nestojej o žádný novoty“, „klienti jsou nevďečný“, „cigarety dávat za odměnu“, „proseděli by v kuřárně celý dny a práce žádná“, „pořádek potřebujou, jak by to vypadalo?“, „personál musejí poslouchat, aby byl pořádek“, „od toho tam jsme, abychom jim organizovali dny“

Proti předsudkům: „ochota věnovat mu čas“, „podpořila bych nového kolegu“, „Je třeba dát novému kolegovi prostor“, „podržela bych kolegu, že je třeba to zkusit“, „to se musí opatrně, je dobré si to vyříkat“, „je správný mu poskytnout činnost, která ho naplňuje“, „chovala bych se k němu s respektem“, „podporovat klienty v dovednostech“, „to, v čem se cítí příjemně a bezpečně jim ponechat“, „respektovat ho (klienta) jaký je“, „nabízet a rozvinout je (klienty) – od toho tady jsme“, „s tím bych neměla mít problém“, „že se mě bude dokola ptát, to je prstě moje zaměstnání“, „člověk (klient) má právo na dostatečně včasnou informaci“, „nesmí mu to způsobovat nepohodu“, „pokavaď by to měly bejt dobrý názory, pak bych za ně měla bejt vděčná“, „budeme o tom diskutovat“, „dala bych mu příležitost a měla bych mu ji dát“, „snažím se bejt ve své práci otevřená“, „nový vítr je vždycky fajn“, „klient na to má právo, má právo kouřit“, „respektovat jeho rozhodnutí“, „rozhodně neřešit z pozice síly“, „provést je tím okamžikem“, „není dobře jim direktivně přikazovat“.

Takto kumulované výrazy a slovní spojení na jednom místě shromážděné, které se staví pro, nebo proti předsudečnému smýšlení, působí, domnívám se, ještě mnohem jednoznačněji, než zakomponované do textu. Předkládám je zde v této podobě však ne proto, abych jakkoli odsuzovala ty pracovníky, kteří použili výrazy pro předsudky, a vyzdvihla pracovníky, kteří

použili výrazy proti předsudkům, nýbrž abych poukázala na diametrální rozdíl v těchto obou pozicích, který lze vnímat opravdu v celé šíři až po takovéto podobné analýze.

10. Výzkumná zpráva

Cílem výzkumného šetření bylo zjistit, zda pedagogičtí pracovníci a pracovníci v sociálních službách v zařízeních se znevýhodněnými klienty, přemýšlejí a argumentují o předložených modelových situacích z profesní praxe z pozice profesních předsudků.

Domnívám se, že již ze samotného šetření je patrné, jak mohou předsudky pracovníky limitovat a omezovat je vidět problém v celé šíři a souvislostech, jak složitá je problematika profesionálního přístupu pracovníka ke klientovi, kolik nuancí a variant pohledu na jednu a tutéž věc mohou mít jednotliví pracovníci. A přitom pravidla jsou nastavena. Klient je pak odkázán na své schopnosti porozumění té široké škále možností, tomu nepřehlednému množství přístupů pracovníků k jeho osobě. Velmi často se ale právě proto můžeme setkávat se vzájemným nepochopením, což může dávat příčinu jejich nepohodě, sporům, konfliktům. Dalším cílem výzkumu proto bylo zdůraznit potřebu vzdělaného personálu, kterého je v sociálních službách třeba. Důvody pro vzdělané a efektivně vzdělávané pracovníky zde zdůrazňovat asi nemusím, je jim věnována podstatná část teoretické části práce.

Pro samotné šetření byl zvolen kvalitativní výzkum, jelikož se jedná o zkoumání sociálních jevů, pro které kvantitativní výzkum není vhodný. Byla použita metoda rozhovorů s jednotlivými respondenty. Tito byli zvoleni náhodným výběrem (losováním) ze souboru pracovníků dvou zařízení sociální péče v Pardubickém kraji, poskytujících péči znevýhodněným, zdravotně postiženým klientům s mentálním postižením. Tato zařízení byla zvolena z důvodu profesního působení výzkumníka – zná dobře prostředí obou těchto zařízení.

Pro potřeby šetření byli tedy vybráni pracovníci ze dvou zařízení a vždy ze dvou pracovních pozic. První pracovní pozicí je pracovník v sociálních službách, u nějž jsou vstupní požadavky na nejvyšší dosažené vzdělání poměrně nízké, stačí základní vzdělání pro pozici Přímá obslužná péče, nebo střední s výučním listem pro pozici Základní výchovná nepedagogická činnost. Druhou pracovní pozicí je pedagogický pracovník, u nějž je jako vstupní vzdělání požadováno vysokoškolské alespoň v bakalářském studijním programu. Celkem bylo vybráno 8 pracovníků z obou zařízení – 4 pracovníci v sociálních službách se základním, resp. středním s výučním listem vzděláním a 4 pedagogičtí pracovníci s vysokoškolským vzděláním. Názory pracovníků obou těchto pracovních pozic byly v šetření zjišťovány a porovnávány. Vybraní pracovníci – respondenti byli před šetřením seznámeni pouze rámcově o účelu výzkumu z toho důvodu, aby je tento fakt nemohl ve výpovědích

ovlivnit, aby se záměrně předsudkům nevyhýbali a také proto, aby se pracovníci necítili rozpačitě, že jejich výpovědi nejsou správné, fundované s ohledem na jejich vzdělání a vyjadřovací schopnosti. Naopak byli ujištěni, že jejich výpovědi jsou cenné právě v takové podobě, která je pro ně přirozená, že veškerá data získaná výzkumem budou sloužit pouze pro tento účel a že všechny jejich osobní údaje budou anonymizovány. Vzájemně také o své účasti jednotliví respondenti nevěděli, což se domnívám přispívá opět k jejich běžnému projevu.

Rozhovory proběhly individuálně, v příjemném a klidném prostředí. Respondentům bylo předloženo (čteno) 8 jednotlivých modelových situací, ze kterých vždy v závěru vyplynula otázka. Celé rozhovory byly – po předchozím souhlasu všech respondentů – zaznamenávány na diktafon. Průměrně trvaly jednotlivé rozhovory zhruba 45 minut.

Rozhovory byly jednotlivě převedeny z pořízených audionahrávek do písemné podoby. Bylo využito tzv. doslovné transkripce, která byla časově náročná, ale pro možnost podrobného vyhodnocení to bylo nutné. Poté byly z jednotlivých výpovědí vybrány pouze takové výroky, které byly relevantní, které vystihovaly přímo pracovníkovo smýšlení o dané situaci, a bylo z nich zřetelné, zda jsou ovlivněny předsudky, či nikoli. Byl tedy proveden jakýsi výtah z jednotlivých výpovědí.

Výpovědi pracovníků v sociálních službách pak tvořily jednu skupinu a výpovědi pedagogických pracovníků druhou.

Zajímavé bylo pozorovat, jak jednotliví respondenti uvažují – někteří vyslovili svůj postoj bezprostředně po položení otázky, pak ho už jen více rozvinuli a popsali, byli si ve svém uvažování jistí. Jiní pracovníci potřebovali k vyslovení definitivního postoje více času, své úvahy popisovali různorodě, mnohdy si nebyli jistí ani po delším uvažování, byly potřebné doplňující otázky, než s jistotou vyslovili svůj názor. Z toho je možné usuzovat, že při jiné příležitosti by na podobnou otázku mohli odpovědět odlišně, nebo že v reálném životě se takoví pracovníci mohou zachovat pokaždé jinak. Domnívám se, že takové pracovníky ovlivňuje vždy přímo daná situace, ale i jiné okolnosti, například názor kolegy, momentální psychické rozpoložení, vztah k danému klientovi, možná mnohdy i časový odstup od vzdělávání na podobné téma, kterým pracovníci průběžně procházejí. S touto nejistotou ve vyjádření postojů jsem se při šetření setkala především u pracovníků v sociálních službách (tedy u pracovníků s nižším vstupním dosaženým vzděláním). Přesto se spíše domnívám, že byli-li by některé z výpovědí ovlivněny touto nejistotou pracovníků a v reálné situaci by se předsudečnému postoji vyhnuli, mají tito pracovníci velmi blízko ke zjednodušování situací, hledí bohužel často především na prospěch spíše svůj, drží se zajetých zvyklostí, nepřemýšlí o nastaveném systému, mnohdy mají pocit, že klienti jim záměrně nerozumí. A právě toto je, jsem přesvědčena,

hlavním důvodem pro revizi, nebo doplnění nastaveného systému vzdělávání pracovníků, který fenoménu profesních předsudků věnuje myslím ne dostatečnou pozornost.

Stručné výstupy ze šetření: jednotlivým respondentům bylo předloženo 8 modelových situací s možným předsudečným podtextem, ke kterým měli vyjádřit svůj postoj, nebo vyjádřit, jak by danou situaci řešili oni. Odpovídali náhodně vybraní 4 pracovníci v sociálních službách a náhodně vybraní pedagogičtí pracovníci, kteří pracují také v přímé péči s klienty.

Z možných 32 odpovědí pracovníků v sociálních službách bylo shledáno 30 odpovědí předsudečných. Z možných 32 odpovědí pedagogických pracovníků byly shledány 3 předsudečné odpovědi. Názorně výsledky šetření ukazuje tabulka na počátku této kapitoly.

Z výsledků šetření tedy vyplývá i odpověď na výzkumnou otázku.

Otázka: Potvrzují rozhovory s respondenty nad modelovými situacemi demonstrujícími vybrané profesní předsudky v sociálních službách možnou souvislost mezi smýšlením těchto pracovníků a výší jejich dosaženého vzdělání (všeobecného i odborného)?

Odpověď: Ano, ze šetření vyplývá, že výše dosaženého vzdělání (všeobecného i odborného) může ovlivňovat smýšlení pracovníků v zařízeních sociální péče pracujících v přímé péči s klienty. Vyšší vzdělání predikuje postoje prosté předsudečnému smýšlení, dává pracovníkovi nadhled nad situací klientů a prostor pro respektování jeho lidských práv.

11. Doporučení pro praxi

Vzhledem k výsledkům výzkumu bych doporučovala zejména do doplňujícího vzdělávání pracovníků v sociálních službách vnést systém. V současnosti je v podstatě věcí organizace, jaké doplňující vzdělávání svým pracovníkům poskytne, tedy mohou být témata důležitá, - podobně, jako je toto - se kterými se pracovník nemusí v těchto procesech setkat.

A dále považuji za důležité zvýšit efektivitu edukačních procesů v systému vzdělávání pracovníků, kteří pracují v přímé péči s klienty v sociálních službách. Ovšemže lze namítnout, že nabídka profesního vzdělávání pracovníků v sociálních službách je dnes velmi široká a dostatečná. Otázkou zůstává ale právě efektivita tohoto způsobu vzdělávání. Kalnický (2012, s. 146) zdůrazňuje, že jedním z dominujících znaků efektivnosti vzdělávacího procesu by měla být jeho kvalita, tedy kvalita jeho výsledků, kvalita vzdělávání. K tomu ale upozorňuje, že výstup edukačního procesu dospělých je ovlivňován klíčovými determinantami didaktické efektivnosti, a to mimo jiné kvalitou vstupní úrovně účastníků a jejich aktuální docilitou

a motivací. Docilita je schopnost a vybavenost jedince k učení. Dispozice k učení jsou u každého rozdílné, nelze proto předpokládat, že všichni lidé mají stejné dispozice se něco učit a naučit.

Tedy i způsob nastavení doplňujícího profesního vzdělávání pracovníků v sociálních službách, týkající se problematiky profesních předsudků v přímé péči s klientem, může být rozhodující v dosažení kýženého efektu.

Z výše uvedených důvodů a díky výstupům z výzkumného šetření se domnívám, že by:

- bylo vhodné kompetentními institucemi ve spolupráci s Ministerstvem práce a sociálních věcí přehodnocení vstupních požadavků na výši minimálního dosaženého všeobecného vzdělání a to alespoň na střední vzdělání s maturitní zkouškou pro profesi Pracovník v sociálních službách
- bylo dále vhodné kompetentními institucemi ve spolupráci s Ministerstvem práce a sociálních věcí pro profesi Pracovník v sociálních službách přehodnotit platové zařazení těchto pracovníků, resp. zvýšit tarifní mzdu v základu tak, aby svou výší motivovala i uchazeče o zaměstnání s vyšším vzděláním
- bylo vhodné, aby se předmětem doplňujícího odborného vzdělávání pracovníků v sociálních službách nedílnou součástí stala problematika optimálního nastavení vztahu pracovník versus klient a především, aby se systematicky zjišťovala efektivitu takového vzdělávání
- bylo žádoucí, aby se supervize v sociálních službách, jakkoli je zakotvena v Zákoně, stala méně formální součástí vzdělávacího procesu pracovníků, měla by být více „šitá na míru“ aktuálním problémům pracovníků, měla by zejména apelovat na správné uchopení vztahu pracovníků s klienty a především by měla být pracovníkům dostupná kdykoli vznikne potřeba
- bylo velmi žádoucí, aby v přímé péči s klienty pracovali v mnohem větším počtu také pedagogicky vzdělaní pracovníci, speciální pedagogové, sociální pedagogové a další odborně vzdělaní pracovníci, kteří do této profese dokáží vnést jakousi přidanou hodnotu

A dost možná by se měla diskuze k eliminaci předsudečného smýšlení pracovníků, které limituje jejich práci a mnohdy už přímo diskriminuje klienta, měla být běžnou povinnou součástí nástupních praxí pracovníků, pracovních porad pracovníků, diskuzí napříč pracovníky. Domnívám se, že téma profesních předsudků je stále hodně tabuizováno, nebo přinejmenším se mnohdy tváříme, že problém neexistuje, jakkoli bývá důraz na respekt k právům klienta, jeho

jedinečnosti, sociální spravedlnosti a nediskriminace zakotven v etických kodexech, závazných pro všechny pracovníky v sociálních službách. Neměli bychom nečinností dopouštět, my sociálně-pedagogicky vzdělání, aby se z podobných dokumentů stával jen popsáný list papíru.

Dále je také samozřejmě žádoucí, aby se téma profesních předsudků a možné diskriminace zdravotně postižených (a samozřejmě nejen jich) stalo nedílnou součástí vzdělávání budoucích sociálních pracovníků, vedoucích pracovníků, sociálních pedagogů a dalších budoucích odborníků již na vysokých školách. A to ne jen v teoretické rovině, ale především, aby součástí jejich vysokoškolského studia byla povinná praxe v zařízeních podobného, výše popsaného typu, aby studenti sociálně-pedagogických oborů dokázali správně rozlišovat a reflektovat případné předsudečné smýšlení, aby na něj dokázali správně reagovat a eliminovat jej (více Krhutová, dizertační práce 2008).

ZÁVĚR

V předkládané práci jsem se zabývala tématem profesních předsudků, které provázejí pracovníky sociální práce a pedagogické pracovníky v jejich profesním životě, které limitují jejich práci, velmi často spíše nevědomě, než vědomě tak, aby jim umožňovaly správnou a adekvátní reflexi svého chování ke zdravotně postiženým klientům. Téma jsem volila záměrně proto, že se s ním zřídka kde setkáme na odborném poli (a při zpracování práce jsem si tuto domněnku opět potvrdila), ale přesto velice často, možno říci dnes a denně se s ním potýkáme právě na poli profesionální sociální péče.

Práce si kladla tyto cíle:

Cíl 1.:

Práce měla nabídnout teoretický vhled do problematiky profesních předsudků pedagogických pracovníků a pracovníků v sociálních službách v zařízeních se znevýhodněnými klienty, zejména s mentálním postižením a měla hledat doporučení v dané oblasti.

Domnívám se, že tento cíl byl naplněn, a to především podrobnou studií problematiky vlastního vzniku postojů, předsudků a stereotypů, jejich odůvodněné existenci a to již v teoretické části práce.

Cíl 2.:

Práce měla poukázat na problematiku profesionálního přístupu pracovníka ke klientovi.

Opět jsem toto názoru, že v podstatě celá práce je důkazem splnění tohoto cíle. Jak v teoretické, tak v empirické části je doložena složitost této problematiky.

Cíl 3.:

Práce měla také vyzdvihnout potřebu efektivní edukace pracovníků v sociálních službách, zacílenou právě na problematiku diskriminace – vědomé, ale i té nevědomé, která by poukázala váhu osobnostních hodnot pracovníků, jejich morální vyspělost, sociální zdatnost, schopnost sebereflexe a potřebu získávat pro sociální péči především pracovníky prosté limitů, kterými bezesporu některé profesní předsudky jsou.

Tento cíl byl také naplněn, výstupy ze šetření jsou toho důkazem a doporučení pro praxi, týkající se právě efektivní edukace pracovníků jsou uvedena v samotném závěru práce.

Cíl 4.:

Zjistit, zda pedagogičtí pracovníci a pracovníci v sociálních službách v zařízeních se znevýhodněnými klienty, přemýšlejí a argumentují o předložených modelových situacích z profesní praxe z pozice profesních předsudků.

Tento cíl naplnilo samotné výzkumné šetření, které potvrdilo možnou souvislost výše dosaženého vzdělání pracovníků a jejich předsudečným smýšlením ve vztahu ke klientům.

Bohužel celá tato problematika úzce souvisí s odměňováním pracovníků v sociálních službách. Podařilo-li by se získávat pro tuto velmi náročnou profesi vzdělané odborníky, domnívám se, že by přirozeně došlo také k eliminaci předsudečného nastavení pracovníků ve vztahu ke klientům – výsledky mého šetření toto potvrzují. Takové pracovníky ale budeme získávat velmi obtížně, jelikož nastavené platové podmínky toto spíše vylučují. Tam, kde pracovník v sociálních službách (kterých pracuje v přímé péči s klienty naprostá většina) získává za náročnou práci s klientem mzdu srovnatelnou se mzdou minimální, tam dobré profesionály nelze očekávat. Tedy můžeme říci, že dalším z nevyřčených cílů této práce bylo poukázat na tuto neutěšenou situaci, kde na jedné straně voláme po vysoce profesionálně odváděné práci s klientem a na straně druhé očekáváme, že pracovník bude svoji práci odvádět spíše z holého altruismu, či čisté lásky k profesi, než pro odměnu za svoji práci.

Jak již bylo výše v samotném textu práce na několika místech řečeno, předsudky nás provázejí životem prakticky všechny a nepřetržitě. Pomáhají nám zvládnout nároky všemožných životních situací, které nás denně obklopují a které nelze všechny obsáhnout detailně a bezezbytku. To je správně, můžeme hovořit o jakési ochraně člověka před zahlcením. Toto ale platí pouze do okamžiku, kdy se zjednodušení, „před souzením“, začne neblaze dotýkat druhých lidí, v našem případě klientů se zdravotním postižením. Celá problematika se pak posouvá do roviny zárodečných stádií diskriminace a často se také dotýká potlačování lidských práv. I to by, domnívám se, mělo být dostatečným apelem pro osoby, instituce, zákonodárce a další odpovědné za výsledky poskytované profesionální péče.

Kéž je tedy tato práce slyšitelným a viditelným příspěvkem do diskuze o optimálním personálním zajištění pomáhajících u zdravotně postižených spoluobčanů, kéž by byla následována podobně zaměřeným výzkumem, který by znovu zaznamenal a tím potvrdil, že máme ještě notný kus práce před sebou, že dostatečné a kvalitní vzdělání pracovníků je klíčem k profesionální péči. Jakkoli lze jistě vnímat a kvitovat velký posun v dané problematice

kupředu v průběhu posledních desetiletí, v systému poskytování sociální péče a v její kvalitě, stále však je co narovnávat v oblasti lidských práv všech osob bez ohledu na postižení, či jiné hendikepy.

POUŽITÉ ZDROJE

Knižní zdroje

- ALLPORT, G. W.: *O povaze předsudků*. Praha, Prostor, 2004, ISBN: 80-7260-125-3
- FAZIO, A.: „*An asociation between a given object and e given evaluation.*“, 1989
- GÁLIK, S.: *Psychologie přesvědčování*. Praha, Grada, 2012, ISBN 978-80-247-4247-2
- GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno, Paido, 2000, ISBN 80- 85931-79-6
- GIDDENS, A.: *Sociologie*. Praha, Argo, 1999, ISBN 80-7203-124-4
- HADJ-MOUSSOVÁ, Z.: *Sociální psychologie*. Praha, UK–Ped. F., 2003, ISBN 8072901184
- HELUS, Z.: *Osobnost a její vývoj*. UK v Praze – Pedagogická fakulta, 2003, ISBN 8072901257
- HENDL, J.: *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005, ISBN 978-80-7367-485-4
- HENDL, J.: *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha, Karolinum, 1999, ISBN 80-7184-549-3
- HEWSTONE, M., STROEBE, W.: *Sociální psychologie*. Praha, Portál, 2006, ISBN 80-7367-092-5
- KALNICKÝ, J., UHLAŘOVÁ, J., HAPLOVÁ, M.: *Efektivnost a ekonomika edukace dospělých*. Ostrava, Repronis, 2012, ISBN 978-80-7329-323-9.
- KOHOUTEK, R.: *Základy psychologie osobnosti*. Brno, CERM, 2000, ISBN 808586794X
- KOPŘIVA, J.: *Lidský vztah jako součást profese*. Portál, 1997, ISBN 978-80-262-0528-9
- KOUBEK, J.: *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. Praha, Management Press, 2008, ISBN 978-80-7261-168-3
- KRHUTOVÁ, L.: *Diskriminace z důvodu zdravotního postižení v kontextu vzdělávání v sociální práci*. Dizertační práce, Ostravská univerzita, Ostrava 2008
- LIPPMANN, W.: *Public Opinion*. American Studies at the University of Virginia. 1922, ISBN 0-02-919130-0
- LORENZOVÁ, J.: *Sociální pedagogika jako pomáhající disciplína*. Časopis Pedagogika, roč. LI, 2001
- MATĚJČEK, Z.: *Pozitivní a negativní faktory v socializaci dítěte*. Sborník konference Minority v pluralitní společnosti na přelomu tisíciletí, Brno, 2000
- MIKULÁŠTÍK, M.: *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha, Grada, 2010, ISBN 978-80-247-2339-6
- NAVRÁTIL, P. a kol.: *Romové v české společnosti*. Praha, Portál, 2003, ISBN 80-7178-741-8
- NOVÁK, T.: *O předsudcích*. Brno, Doplněk, 2002, ISBN 80-7239-121-6

- PELIKÁN, J.: *Základy empirického výzkumu jevů pedagogických*. Praha: Karolinum, 2007, ISBN 978-80-7184-569-0
- PERLOFF: „*Attitude is a learned evaluation of an object or action which has valence and intensity and which influences behavior.*“, 2008
- SAK, P.: *Proměny české mládeže*. Praha, Petrklíč, 2000, ISBN 80-7229-042-8
- SCHMIDBAUER, W.: *Syndrom pomocníka*. Praha, Portál, 2008, ISBN 978-80-7367-369-7
- STRAUSS, A. L., CORBINOVÁ, J.: *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice, Albert, ISBN 808583460X
- ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-313-0
- THOMPSON, N.: *Anti Discriminary practice*. 1997, ISBN 10: 0333693698, ISBN 13: 9780333693698
- ÚLEHLA, I.: *Umění pomáhat*. Renesance, Písek, 1996, ISBN 80-85850-69-9
- VÁGNEROVÁ, M.: *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha, Portál, 2012, ISBN 978-80-262-0225-7

Internetové zdroje

- Časopis Lifelong Learning, 2014, roč. 4, č. 1, s. 8–22 dostupný z:
<http://lifelonglearning.mendelu.cz/wcd/w-rek-lifelong/l11401/lifele201404018.pdf> - staženo 12. 4. 2016
- Nářízení vlády č. 564/2006 Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě dostupné z:
http://www.mpsv.cz/files/clanky/10034/NV_564_2006_UZ_011115.pdf - staženo 21. 2. 2016
- Úvod do pedagogického výzkumu pro učitele středních škol dostupný z:
<http://www.vychova-vzdelavani.cz/pedagogickyvyzkum.pdf> - staženo 20. 2. 2016
- Vyhláška 505/2006 Sb. dostupná z:
http://www.mpsv.cz/files/clanky/13639/505_2006_2015.pdf - staženo 5. 2. 2016

Zákon o pedagogických pracovnících č. 563/2004 Sb. dostupný z:

<http://www.msmt.cz/dokumenty/aktualni-zneni-zakona-o-pedagogickych-pracovnicich-k-1-zari> - staženo 23. 2. 2016

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. dostupný z:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108_2006_2015.pdf - staženo 5. 2. 2016

Zákoník práce dostupný z:

<http://zakony.centrum.cz/zakonik-prace/cast-10-hlava-2-paragraf-230> - staženo 13. 2. 2016

Standardy kvality - příloha č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. dostupné z:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlasaka_505-2006.pdf - staženo 17. 2. 2016

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 Vzor Informovaného souhlasu

Příloha č. 2 Vzor Etického kodexu

Příloha č. 1: Vzor informovaného souhlasu

INFORMOVANÝ SOUHLAS

Souhlasím s účastí ve výzkumném šetření, které se týká zjišťování postojů pracovníků pracujících v sociálních službách. Toto šetření provádí p. Bc. A. Suchomelová pro účely zpracování ve výzkumné práci pro Filozofickou fakultu Univerzity Karlovy, katedru pedagogiky na jaře r. 2016. Byla jsem informována, že moje identita bude anonymizována a veškerá ode mne zjištěná data budou sloužit pouze pro účely tohoto výzkumu.

Dne

Podpis

Příloha č. 2: Příklad Etického kodexu

ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE DOMOVA POD HRADEM ŽAMPACH

I./ ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ ETICKÉHO KODEXU ZAMĚSTNANCE

Etický kodex zaměstnance představuje základní obecnou normu a požadavky na osobnostní vlastnosti a chování zaměstnanců Domova pod hradem Žampach. Dodržování zásad etického chování je tak jedním ze základních předpokladů výkonu povolání v domovu v Domovu pod hradem Žampach.

Etický kodex zaměstnance představuje současně morální závazek upravující mravní postoje, chování a jednání všech zaměstnanců vůči uživatelům služeb a jejich zákonným zástupcům, rodičům a osobám blízkým, vůči ostatním zaměstnancům v pracovních týmech, vůči partnerům domova, vůči veřejnosti a také vůči organizaci samotné (vůči zaměstnavateli).

Etický kodex zaměstnance domova se stejně tak vztahuje na další osoby působící v Domovu pod hradem Žampach v mimopracovněprávním vztahu.

II./ ZÁVAZEK ZAMĚSTNANCŮ VŮČI UŽIVATELŮM SLUŽEB A JEJICH ZÁKONNÝM ZÁSTUPCŮM, RODIČŮM A OSOBÁM BLÍZKÝM

- a) zaměstnanec jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva všech uživatelů služeb bez rozdílu
- b) zaměstnanec pomáhá stejným úsilím a bez jakékoli formy diskriminace všem uživatelům služeb – respektuje míru jejich odlišnosti, postižení a zdůrazňuje jejich jedinečnost
- c) zaměstnanec chrání a prosazuje právo uživatele na soukromí, důvěrnost sdělení – ochraňuje osobní informace
- d) zaměstnanec chrání uživatele před ponižováním, zneužíváním či jakýmkoli vykořisťováním (respektuje dohodu o způsobu vzájemného oslovování)
- e) zaměstnanec usiluje o to, aby uživatel využil všech svých schopností a dovedností a podporuje ho v jejich rozvíjení
- f) zaměstnanec při výkonu své práce odpovídá za bezpečnost a ochranu uživatele a vystavuje ho pouze přiměřenému riziku, na který má uživatel vzhledem k rozvoji svých dovedností právo
- g) zaměstnanec hledá možnosti, jak co nejvíce zapojit uživatele do procesu rozhodování o vlastní osobě a o řešení vlastních problémů s možností volby
- h) zaměstnanec vytváří uživateli služeb příjemné a bezpečné prostředí, blízké prostředí domácímu
- i) zaměstnanec vytváří uživateli služeb podmínky pro jeho kontakt a uplatnění v běžném společenském prostředí
- j) zaměstnanec podporuje uživatele služeb v udržování kontaktů se zákonnými zástupci, rodiči a osobami jemu blízkými
- k) ve vztahu k zákonným zástupcům, rodičům a osobám blízkým projevuje zaměstnanec zájem, trpělivost a zdvořilost
- l) zaměstnanec nepřijímá od uživatelů služeb ani od dalších osob žádné osobní finanční a věcné dary ani žádná jiná zvýhodnění za práci, kterou vykonává
- m) zaměstnanec přijímá náměty a stížností uživatelů služeb, jejich zákonných zástupců, rodičů a osob blízkých, se zájmem, trpělivostí a zdvořilostí a vždy postupuje tyto k dalšímu zpracování v souladu s pravidly domova

III./ ZÁVAZEK ZAMĚSTNANCŮ VŮČI OSTATNÍM ZAMĚSTNANCŮM V PRACOVNÍCH TÝMECH A VŮČI PARTNERŮM DOMOVA

- a) zaměstnanec respektuje práci, znalosti, zkušenosti a dovednosti svých kolegů ve svém pracovním týmu, stejně tak jako respektuje práci, znalosti, zkušenosti a dovednosti svých kolegů v ostatních pracovních týmech Domova pod hradem Žampach
- b) zaměstnanec respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů, pracovní problémy a připomínky vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem nikdy ne za účasti a prostřednictvím uživatelů služeb či jejich příbuzných
- c) zaměstnanec se zájmem spolupracuje a předává své nejlepší zkušenosti a příklady dobré praxe zástupcům partnerských organizací, dobrovolníkům, stážistům a praktikantům působících v Domovu pod hradem Žampach

IV./ ZÁVAZEK ZAMĚSTNANCŮ VŮČI VEŘEJNOSTI A VŮČI ORGANIZACI – ZAMĚSTNAVATELI

- a) zaměstnanec si je vědom, že využívá veřejných prostředků nezbytných pro činnost a existenci organizace
- b) zaměstnanec dbá na udržování a zvyšování prestiže svého povolání na veřejnosti a snaží se o zvyšování své odborné úrovně a kvality práce
- c) zaměstnanec i v mimopracovní době vystupuje a jedná tak, aby nesnižoval důvěru organizace v očích veřejnosti a aby nebyly jeho jednáním dotčeny zájmy zaměstnavatele
- d) zaměstnanec je vstřícný vůči zástupcům veřejnosti, vůči zájemcům o službu a výkon činností v domovu a v rámci svých kompetencí jim zprostředkovává přístupy k příslušným veřejným informacím o poskytované službě